Microsoft

Executive Circle ahead

LE MAGAZINE QUI DONNE DE L'IMPACT À VOS DÉCISIONS

Vincent Van Quickenborne:
La simplicité fait la force

Carly Fiorina et
l'entreprise flexible

Premiers utilisateurs
belges de Microsoft CRM

Picanol: La vision globale

AdUltima.be
customised business solutions

Partenaire Axapta, pour le monde des PME

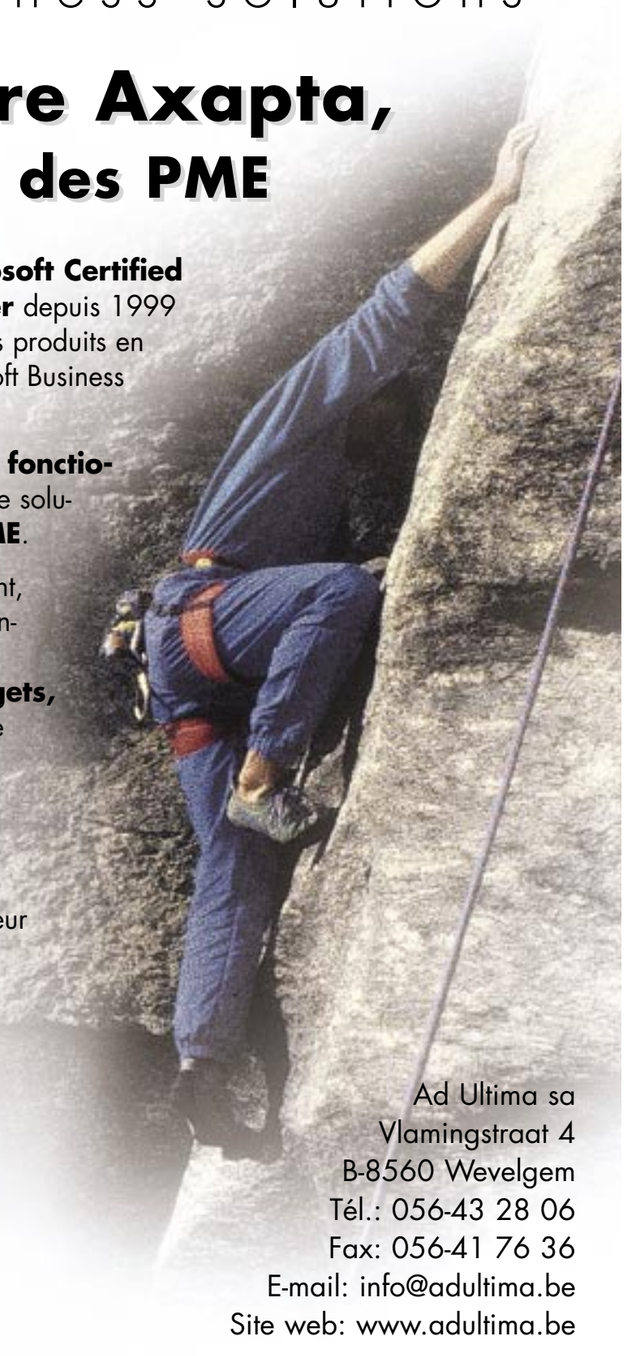
Ad Ultima SA est un **Microsoft Certified Business Solutions Partner** depuis 1999 et l'un des premiers spécialistes produits en matière de solution ERP Microsoft Business Solutions-Axapta.

Axapta offre davantage de fonctionnalités que n'importe quelle autre solution destinée **au monde des PME**.

Ad Ultima se consacre exclusivement, sur le marché des PME, à l'implémentation de la solution ERP Axapta, **en strict respect des délais et budgets,** et propose à ses clients une équipe de **consultants hautement qualifiés** dans divers secteurs.

Nos clients déploient leurs activités dans des **environnements de production** (MTO, MTS, ATO et ETO) et dans le secteur des **services professionnels**.

Contactez-nous dès à présent.
Nous nous ferons un plaisir
de vous consacrer notre temps!



Microsoft CERTIFIED Business Solutions Partner

Q For satisfaction clientèle

Ad Ultima sa
Vlamingstraat 4
B-8560 Wevelgem
Tél.: 056-43 28 06
Fax: 056-41 76 36
E-mail: info@adultima.be
Site web: www.adultima.be

Microsoft ExecutiveCircle **ahead**

COLOPHON

L'Executive Circle de Microsoft se veut un forum où vous pouvez échanger des idées avec d'autres clients et partenaires via toute une série de canaux - événements, séminaires, site Web, lettres d'informations ou magazine. L'Executive Circle vous procure, de manière personnalisée, des conseils, recettes et idées afin de vous permettre de travailler de manière plus efficace, rapide et rentable en mettant à profit les innovations technologiques. Jouant le rôle de conseiller stratégique, Microsoft construit ainsi des relations à long terme avec les décideurs professionnels.

www.microsoft.com/belux/executivecircle

Coordinateur du programme
Philippe Gosseye
pgosseye@microsoft.com

Directeur du marketing
Tom Vandendooren

Rédacteur en chef
Dirk Delmartino
dirkdelm@microsoft.com

Rédaction
Pieter De Vos, Philippe Gosseye, Jacques Noyelle, Casper Simoens, Nora Vandersteene, Irma Van Praet

Collaborateurs
Vincent Bagué, Gunther Beersaerts, Tom Braekeleirs, Luc Casterman, Vincent Cornet, Patrick Dalle, Gerd De Bruycker, Karel Dekyvere, Wim Delbeke, Nicolas Deloyer, Hans Delporte, Herman De Meulder, Philippe Desalle, Wim Dierickx, Lut Goedhuys, Erika Jacobs, Philippe Lemmens, Xavier Minet, Caitriona Ni Raghallaigh, Marc Prins, Peter Puype, Kristien Reekmans, Marijke Schroos, Lieve Smedts, Yves Steinbusch, Geert Stragier, Eric Stuyven, Patrick Teirlinckx, Valerie Theys, Dirk Tombeur, Patrick Van Asch, Mia Van Clooster, Gerda Van Damme, Peter Vander Auwera, Michel Van Velthoven, Erik Verheyden, William Visterin, Chris Volckerick

Mise en page, conception
sittingonacornflake

Photographie, Illustrations
Jerry De Brie, Leon Mussche, Lies Willaert, e.a.

Publicité
Philippe Gosseye

Editeur responsable
Bruno Segers - Culliganlaan 1 - 1831 Diegem

Abonnements
www.microsoft.com/belux/executivecircle

Changements d'adresse
ahead@microsoft.com

Aucun contenu de la présente édition ne peut être copié ou réutilisé sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur. © 2003 Microsoft sprl. Tous droits réservés. Ce magazine est imprimé avec des encres respectueuses de l'environnement sur du papier traité sans apport de chlore.

edito

CRM, ERP et BI, voire même HRM et WMS. Comment se fait-il que vous et moi connaissions si bien ces acronymes? Non parce qu'un produit quelconque se cache derrière eux mais plutôt parce qu'ils ont une finalité précise. Nous utilisons ces termes parce qu'ils décrivent parfaitement le but que vous vous êtes défini en tant que société ou service public, à savoir servir vos clients de manière optimale et le plus efficacement possible.

Vous voulez que vos responsables marketing transmettent leurs fichiers aux vendeurs. Vous désirez que la comptabilité paye les fournisseurs de manière automatique. Vous voulez que la formation dispensée par le service du personnel se calque sur les infos glanées par les directeurs auprès des collaborateurs. Vous voulez aligner en souplesse la production sur la demande. Toutes choses que permettent notamment le Customer Relationship Management, l'Enterprise Resource Planning et la Business Intelligence.

Pour proposer ce genre de solutions, il vous faut tout d'abord garantir un alignement stratégique interne et au moins veiller à une bonne collaboration et communication. Il vous faut également reproduire tous ces processus internes fluides vers l'extérieur - vers les clients, fournisseurs, partenaires, vers les services publics et la société proprement dite. Il est dès lors crucial de travailler avec des normes ouvertes et de favoriser une collaboration avec chaque application tournant à l'extérieur.

Enfin, vous ne voulez pas avoir à vous soucier des techniques à mettre en œuvre pour y parvenir. En tant qu'entreprise ou que service public, vous désirez vous consacrer à votre propre valeur ajoutée. Pour ce faire, nous élaborons nos logiciels, nous mettons en œuvre une plate-forme intégrée, novatrice, et nous nous appuyons sur un impressionnant groupe de partenaires. Ce n'est pas sans fierté que nous constatons à quel point les Microsoft Business Solutions trouvent ainsi un écho croissant sur le marché.

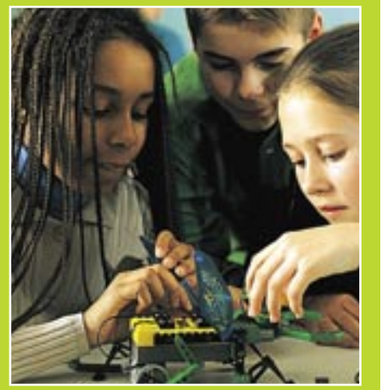
Bruno Segers, directeur général
Microsoft Belgique et Luxembourg

PROJET MULTIMÉDIA À L'UNIV' DE GAND

Interrompre un dessin animé en vidéo à la demande et en visionner la fin dans l'auto sur le Pocket PC de papa? Ce sera bientôt possible grâce au nouveau logiciel du Multimedia Lab de l'Université de Gand qui s'apprête à le rendre public. Son développement est financé par Microsoft et a été soumis au comité de normalisation MPEG afin d'être incorporé à la nouvelle norme MPEG-21.

Le logiciel permet aux utilisateurs d'interrompre une session multimédia sur Internet - comme par exemple un film en vidéo à la demande ou une leçon en e-apprentissage - et d'en reprendre le cours, à n'importe quel moment, à l'endroit précis où on l'a interrompue. Même sur un autre système. Le labo apporte ainsi la preuve que des applications multimédias mobiles qui étaient à peine imaginables voici peu de temps encore sont désormais parfaitement faisables sur un ordinateur poids-plume.

L'INFORMATIQUE EN JOUANT



La formation électronique-IT de l'école supérieure d'Anvers veut éveiller l'intérêt des jeunes de l'enseignement secondaire inférieur pour l'informatique en ayant recours aux robots ludiques de LEGO Mindstorms. Les jouets techniques ont pour but de familiariser les jeunes avec les structures de programmes et la programmation. L'école a introduit une proposition de projet pédagogique auprès des autorités flamandes, constituera un recueil d'exercices pour les écoles et organisera des formations pour les professeurs.

COURS UNIVERSITAIRE MICROSOFT

L'école supérieure courtraisienne PIH est la première école de Belgique à utiliser le matériel pédagogique de Microsoft. Ce faisant, les professeurs d'informatique ne sont plus obligés de constituer eux-même un syllabus et peuvent consacrer plus de temps à des tâches didactiques. Grâce à IT Academy, un programme mondial de Microsoft, l'école a accès aux mêmes matériels de cours, actualisés, que les instituts de formation reconnus par Microsoft. Les étudiants qui ont suivi les cours peuvent également passer un examen dans un centre de tests. En cas de réussite, ils décrochent le certificat de Microsoft Certified Professional (MCP). Tous les professeurs d'informatique de la PIH ont eux-mêmes été certifiés MCP.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE POUR TOUS

Microsoft offre au secteur informatique un plus large accès à ses brevets technologiques via des programmes de licence adaptés. Le monde académique pourra utiliser gratuitement davantage de propriété intellectuelle à des fins non commerciales. Microsoft avait déjà pris des initiatives similaires, notamment en vue de stimuler les normes Internet et de permettre à des partenaires, clients, universitaires et autres catégories de développer des applications. En généralisant la pratique, la société signale clairement son vœu d'une plus large collaboration et de créer ainsi un marché informatique progressiste, où chacun peut saisir sa chance. Cet engagement est encore renforcé par des programmes de licence concrets portant sur la technologie ClearType et le système de stockage FAT de Microsoft. Agfa Monotype, par exemple, a l'intention d'inclure ClearType dans sa propre technologie destiné à l'électronique grand public, afin d'améliorer la lisibilité des textes à l'écran.

DAVANTAGE D'INFORMATIONS CONCERNANT LES DIVERS ARTICLES REPRIS DANS CETTE PAGE SONT DISPONIBLES À L'ADRESSE WWW.MICROSOFT.COM/BELUX/EXECUTIVECIRCLE/AHEAD

contenu

KATOEN NATIE 7

SCHWEPPES BELGIUM 22

FORTIS INVESTMENTS 25

DOSSIER: Microsoft Business Solutions

7 **4x4**
Où en est l'informatique? Désire-t-on encore investir? Attend-on encore des innovations? Doit-on tout faire soi-même ou externaliser? Trouvons-nous encore le temps de nous parler? Ces questions, posées à quatre clients, ont parfois inspiré d'étonnants parallèles.

11 **PICANOL: MODÈLES ÉLOQUENTS**
Fournir des produits de qualité ne suffit pas, estime Picanol Group. D'où le transfert de son savoir-faire dans une filiale qui offre au secteur textile des solutions totales orientées vers les moyens de production. La société mène par ailleurs une politique informatique rigoureuse, bien pensée.

15 **PASFROST: SUIVI À MOINS 40**
Un fournisseur de légumes surgelés doit pouvoir vérifier la provenance de ses produits jusque dans le moindre détail. Pasfrost a dès lors automatisé son flux logistique - du champ au magasin - jouant sur l'ingéniosité des travaux d'infrastructure et du logiciel.

16 **EUROCHAMBRES: MODE D'EMPLOI SUPERFLU**
Eurochambres vit de ses contacts. Elle en a confié la gestion à une application complète, intégrée.

17 **COMMENT DÉCROCHER - ET GARDER - DES CLIENTS**
Microsoft CRM informe vos collaborateurs sur tous les contacts client, donne une touche familière à votre société et rentabilise la technologie.

19 **L'AGILITÉ ET LA VIGILANCE DU CHAT**
Tout est question de vigilance et de souplesse. Une société doit non seulement réagir aux changements mais aussi les exploiter et en tirer profit. Carly Fiorina, CEO de HP, en explique le b.a.-ba.

20 **L'ETAT, PRÉFIXE E, SELON Q**
Vincent Van Quickenborne, secrétaire d'Etat à la simplification administrative, tente de convaincre ses partenaires du gouvernement fédéral des avantages de la technologie. "Travail d'Hercule", estime 'Q' dans une interview.

22 **SCHWEPPES BELGIUM: MISE À JOUR EN CINQ MINUTES**
Pour explorer un segment de marché, Schweppes a équipé ses vendeurs de Pocket PC. Projet rapidement rentable, riche en infos stratégiques, en passe d'être étendu.

24 **RANDSTAD: RANDSTAD N'AIME PAS LES TRACASSERIES**
Randstad, n°1 belge de l'intérim, reçoit chaque semaine de ses clients les prestations des intérimaires. Une nouvelle phase d'automatisation de ce processus de communication vient de commencer.

25 **FORTIS INVESTMENTS: LE PRINCIPAL ESPACE DE TRAVAIL**
Fortis Investments est légalement tenue de garantir la sécurité et l'intégrité de ses données. Cela n'empêche pas les collaborateurs internationaux de collaborer via un intranet très ramifié.

31 **VANBREDA: DU MAINFRAME À .NET**
Vanbreda planche sur la modernisation de ses applications, des communications plus efficaces et une stratégie Internet. La société disposera bientôt d'applications centrales et de nombreux services électroniques.

EGALEMENT DANS CETTE EDITION...

26 **CHRONIQUE** - Le pouvoir médian
28 **AHEAD OF THINGS**
34 **ROADMAP** - Security

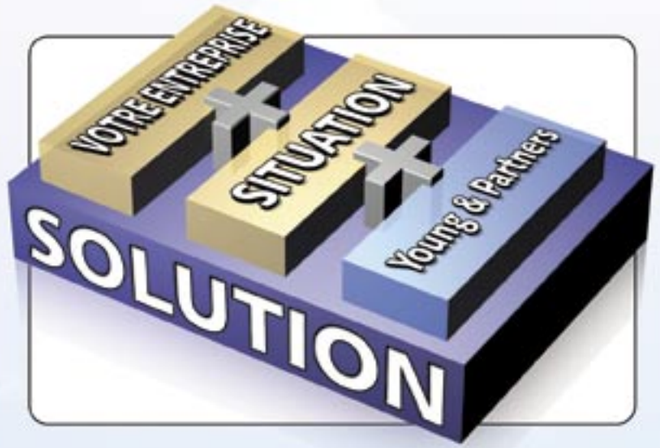
Young & Partners
Navigators in Business Solutions

Microsoft CERTIFIED
Business Solutions Partner

Young & Partners propose des solutions intégrées flexibles axées sur l'entreprise utilisant comme base Microsoft Business Solutions Navision.

Avec plus de 60 projets réalisés et environ 1500 utilisateurs dans différents domaines, Young & Partners a largement fait ses preuves dans le monde de MBS. Ce n'est pas pour rien que nous nous profilons comme un des plus grands partenaires MBS en Belgique.

Étant donné que vous communiquez avec des spécialistes formés et certifiés par MBS, vous travaillez avec des personnes qui comprennent immédiatement votre problème et qui recherchent avec vous la meilleure solution pour votre budget.



Nos bureaux à Harelbeke et Anvers nous permettent d'offrir un support sur site dans toute la Belgique. Grâce à des accords de coopération avec des partenaires MBS dans quasiment toute l'Europe, nous sommes aussi en mesure d'offrir nos services à échelle internationale.

Notre département **Transport & Logistique** propose des solutions spécifiques à des entreprises actives dans le secteur logistique ou à des entités pour lesquelles la logistique fait partie de la gestion de l'entreprise quotidienne.

Si vous souhaitez faire connaissance avec nos méthodes de résolution créatives et notre mentalité 'no-nonsense', alors contactez-nous dès aujourd'hui !

NaviTrans
NavImpEx
NaviPWms
NaviWaste

www.youngpartners.com
info@ynp.be

B-2000 Anvers
Vlaamse Kaai 90
Tel.: +32 (0)3 546 03 80
Fax: +32 (0)3 546 03 90

B-8530 Harelbeke
Kortrijksesteenweg 321/16
Tel.: +32 (0)56 73 20 10
Fax: +32 (0)56 73 20 19

4 x 4...

Où en est-on avec l'informatique? Désire-t-on encore investir? Espère-t-on encore des innovations ou l'existant suffit-il? Doit-on tout faire soi-même ou externaliser? Et tous ces bits et bytes nous laissent-ils encore du temps pour se parler ? Nous avons posé ces questions à quatre clients. Les réponses ont livré d'intéressants parallèles.

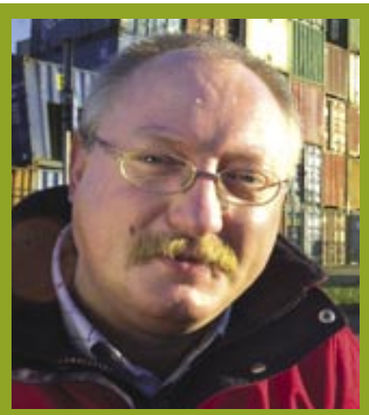
1 L'informatique est-elle un investissement prioritaire pour votre société au cours des prochaines années?

Kurt Knops (Katoen Natie)**:** Absolument. En tant que prestataire de services dans le secteur logistique, l'informatique joue chez nous un rôle crucial. Les systèmes qui gèrent les stocks et la chaîne logistique de nos clients ainsi que nos propres processus constituent souvent un élément important lorsqu'il s'agit d'attirer de nouveaux clients. Nous avons par ailleurs besoin d'une infrastructure de communications souple dans la mesure où nos clients utilisent diverses méthodes pour échanger des données. Chacun de nos départements dispose dès lors d'une application de base flexible que nous adaptons aux besoins de notre client. Nous investissons donc en permanence en technologie. Nous bénéficions toutefois d'un effet d'échelle: notre groupe se compose d'environ 70 sociétés, dont de nombreuses PME. Dans la mesure où nous pouvons répartir les investissements, les sociétés plus petites peuvent elles aussi tirer parti de technologies qu'elles ne pourraient s'autoriser isolément.

Bruno Théry (Conceptexpo)**:** Nous ne prévoyons aucun investissement majeur en logiciel au cours des deux prochaines années, mais simplement un remplacement du matériel qui a fait son temps. Nous suivons par contre avec intérêt les développements en matière de télé-travail et l'évolution de notre système ERP Axapta, où certains besoins demeurent. Nous ne manquerons pas d'évaluer toute solution ad hoc qui viendrait à se présenter.

Yves Arys (NiniX Technologies)**:** Oui. Le logiciel est intimement lié à nos activités: nous l'utilisons pour développer des composants et nous écrivons nous-mêmes des applications spécialisées destinées à la conduite des machines et à l'exécution de contrôles. Il arrive régulièrement que nous devions acquérir un logiciel déterminé pour réaliser un projet pour un client. De ce point de vue, l'informatique est à coup sûr une priorité. Pour ce qui est des systèmes internes génériques, tels que des applications ERP et bureautiques, nous suivons l'évolution et veillons à pouvoir communiquer efficacement avec nos clients.

Luc Mahy (Sonoco)**:** Certainement. Au fil des ans, Sonoco Europe a grandi à la faveur d'acquisitions et a fini par compter environ 25 systèmes informatiques. En 2001, nous avons commencé à rationaliser nos processus et nous avons décidé d'utiliser Navision comme standard européen d'ERP/MRP pour toutes nos usines. Son déploiement à l'ensemble des 30 sociétés opérant dans plus de 10 pays exigera encore certainement trois ans. Entre-temps, nous commençons à mettre en œuvre un datawarehouse européen qui s'enrichit au fur et à mesure des implémentations Navision. »



Kurt Knops, directeur informatique de katoen natie

Bruno Théry, directeur général de Conceptexpo

Yves Arys, directeur général de NiniX Technologies

Luc Mahy, directeur informatique européen chez Sonoco

2 A-t-on d'ores et déjà exploré tout ce que l'informatique comporte comme plus-value ou des développements sont-ils encore possibles, qui constituent un réel progrès pour le monde de l'entreprise?

Kurt Knops (Katoen Natie)**:** Une grande diversité, que ce soit en interne ou chez nos clients, nous a toujours forcés à rechercher la simplicité et la souplesse. Cette tendance gagne heureusement du terrain dans l'informatique en général mais il y a encore pas mal de travail à faire. Nous aimerions par exemple permettre à nos clients de suivre en-ligne l'évolution de leurs produits. Mais rendre l'information de nos systèmes disponible via Internet demeure une tâche fort longue et onéreuse. Nous disposons pour l'instant d'une solution temporaire, qui nous oblige toutefois à installer du logiciel spécial chez nos clients.

Bruno Théry (Conceptexpo)**:** Le défi, pour Microsoft et l'informatique en général, se situe à deux niveaux: d'une part, la collaboration entre les diverses plates-formes et applications; de l'autre, un accès aisé aux applications de gestion via Internet permettant de travailler à domicile. Un pas important serait par exemple franchi via une intégration complète entre l'agenda, le courriel et la gestion de contacts présents dans Outlook et dans notre programme ERP. Le nouveau logiciel CRM de Microsoft offre, paraît-il, la possibilité d'utiliser toutes les fonctions CRM à partir d'Outlook. C'est le genre de solution dont on espère pouvoir bénéficier un jour en matière d'ERP.

Yves Arys (NiniX Technologies)**:** Je constate que nous utilisons rarement, voire jamais, la totalité des potentiels d'un logiciel courant tel une solution ERP ou des applications bureautiques. La moyenne se situe plutôt à hauteur de 70%. J'ai actuellement l'impression que les nouveaux développements concernent souvent l'amélioration de ces 30% que nous ne découvrons que très lentement. Voilà pourquoi nous nous aventurons parfois à sauter une mise à niveau. Nous savons d'ailleurs, par expérience, qu'un bon progiciel attache toujours beaucoup d'importance à la manière de travailler. Si un tel logiciel ne répond pas à nos attentes, il faut avoir le courage de s'interroger sur ses propres méthodes. Il est sans doute possible de procéder autrement, ou de manière plus facile. Le logiciel se met alors à fonctionner. Nous aimerions donner la possibilité à nos clients de vérifier le statut de leurs commandes via Internet. Il nous faut pour cela mettre les informations de notre système ERP en-ligne. Le temps et l'argent que nous devons y investir ne contrebalancent pas l'avantage que cela nous procurerait. Nos clients ne nous poussent pas encore beaucoup dans cette direction mais nous avons néanmoins la ferme intention de nous y atteler à l'avenir.

Luc Mahy (Sonoco)**:** Nos deux principales préoccupations sont la simplicité et l'intégration. Pour ce qui est de la première, nous sommes en passe de normaliser nos applications. Cela ne facilite pas seulement la maintenance mais il devient surtout plus facile de collecter des données qui confèrent une vue stratégique et davantage de contrôle à la direction. Dans le même temps, l'intégration est incontournable car, en dépit de la normalisation, on demeure confronté à une disparité croissante de systèmes et de logiciels devant collaborer entre eux. Nous avons l'intention d'utiliser à l'avenir BizTalk afin d'autoriser des échanges aisés de données, tant en interne qu'avec des clients et fournisseurs.

3 Préférez-vous une informatique interne ou essayez-vous d'externaliser le plus possible?

Kurt Knops (Katoen Natie)**:** Partout dans le monde, nous confions à des partenaires locaux le support de l'informatique dédiée à des processus tels l'administration et la comptabilité. C'est logique dans la mesure où nous connaissons par exemple insuffisamment la législation fiscale d'autres pays. Tous les systèmes et progiciels qui supportent nos activités principales sont par contre gérés en interne. Nous avons, en Belgique, 25 collaborateurs qui s'occupent du développement et de la stratégie mondiale. Nous avions eu recours, par le passé, à des externes mais il est toujours difficile de leur transférer le savoir-faire et l'expérience de notre société. Cela ralentit le processus de développement. Or, notre secteur exige d'être rapide sur la balle. Le mieux est alors de compter sur ses propres équipes. Elles connaissent notre philosophie et savent d'emblée quelle direction suivre. Nous disposons par ailleurs, dans tous les pays, de nos propres équipes de support local. Elles nous relatent les besoins et problèmes spécifiques et contribuent à les résoudre. Notre stratégie consiste également à tisser des liens étroits avec un minimum de fournisseurs. Nous obtenons d'eux une vigilance constante en explorant sans cesse le marché.

Bruno Théry (Conceptexpo)**:** La totalité de notre maintenance informatique est confiée à un responsable réseau qui passe chez nous deux jours par semaine, à un partenaire ERP et à divers fournisseurs d'applications spécialisées. C'est une solution assez onéreuse mais nous n'avons pas pu trouver de partenaire informatique qui maîtrise toutes les compétences nécessaires au support de nos divers systèmes. Cette disparité technologique est sans doute aussi la raison pour laquelle disposer de notre propre informaticien ne constitue pas une solution satisfaisante. Nous l'avons essayé par le passé mais les coûts étaient aussi importants qu'aujourd'hui, pour un résultat nettement moindre.

Yves Arys (NiniX Technologies)**:** Nous développons et supportons nous-mêmes, en interne mais aussi chez les clients, les applications spécialisées qui ont directement trait à notre cœur de métier. »

Pour les systèmes classiques, nous travaillons avec deux partenaires. Nous assumons par contre les “premiers secours”. Mais dès que le temps, ou les compétences, nous font défaut, nous pouvons faire appel à eux et cela se passe sans encombres.

Luc Mahy (Sonoco)**:** Nous assurons nous-mêmes la gestion des projets et faisons en sorte de disposer des connaissances nécessaires à la maintenance et au support de première ligne de nos solutions. Au-delà, nous travaillons avec différents partenaires qui nous apportent, dans chaque pays, le support externe local requis. Nous confions surtout à nos partenaires les aspects techniques et les tâches de développement pur, telles l’intégration, au niveau local, avec les modules financiers de notre système ERP/MRP. Cette formule est la mieux adaptée à notre implémentation européenne et la plus rentable à moyen terme. L’externalisation des tâches techniques et de développements nous apporte la flexibilité et les compétences correspondant à nos besoins et qui seraient difficiles à obtenir en interne pour des coûts égaux.

4 Comment veillez-vous à ce que l’informatique n’oblitère pas les contacts personnels au sein de votre entreprise?

Kurt Knops (Katoen Natie)**:** Dès qu’un client - qu’il s’agisse de quelqu’un de nos propres départements ou d’une société externe - pense à un projet d’automatisation, nous nous posons la question suivante: est-ce bien nécessaire? la valeur ajoutée contrebalance-t-elle l’investissement? Exemple, l’échange électronique de données. Il y a parfois tellement d’exceptions qu’il faut se rabattre constamment sur le fax. Dans ce cas, il peut être plus intéressant de s’en tenir au fax. Automatiser pour le seul plaisir de le faire n’est pas rentable. Nous soupesons dès lors chaque projet d’automatisation au préalable et il arrive que certains ne passent pas le test.

Bruno Théry (Conceptexpo)**:** Nous nous faisons un point d’honneur à rencontrer régulièrement nos collaborateurs, clients et partenaires afin de discuter de certaines choses. Même à l’étranger. Nous travaillons par exemple avec des personnes au Japon et nous prenons l’avion tous les 2 ou 3 mois pour nous rencontrer. Le courriel est évidemment un outil efficace pour ce genre de relations mondiales ou pour garder le contact mais il ne peut pas pour autant évincer les autres moyens de communications. Je téléphone moi-même régulièrement pour vérifier la bonne réception d’un message ou pour prendre le pouls. Je constate toutefois que ce genre de choses sont plus naturelles pour moi que pour des collaborateurs plus jeunes, tout simplement parce que l’informatique n’a pas toujours fait partie de mon quotidien. C’est pourquoi je ne cesse de souligner que l’informatique est et demeure un instrument, en particulier lorsqu’il s’agit de communication.

Yves Arys (NiniX Technologies)**:** Je crois qu’il faut faire une distinction entre l’échange d’informations et l’entretien de contacts. Dans le premier cas, l’informatique est un instrument idéal pour un travail efficace. C’est pourquoi nous avons mis en œuvre un intranet que nous allons étendre à notre département production afin que tout le monde dispose constamment d’informations récentes et identiques. Dans la mesure où nous travaillons tous sur le même site, les contacts internes ne posent pas de problème: on se voit dans le couloir, dans le bureau, dans l’atelier. Nous nous rendons au moins une fois par an chez les clients, même à l’étranger, et nous les appelons très régulièrement. Mais les contacts purement informatifs et la gestion des affaires prennent désormais diverses formes. Notamment par fax qui est, lui aussi, impersonnel. En la matière, l’Internet constitue la voie d’avenir.

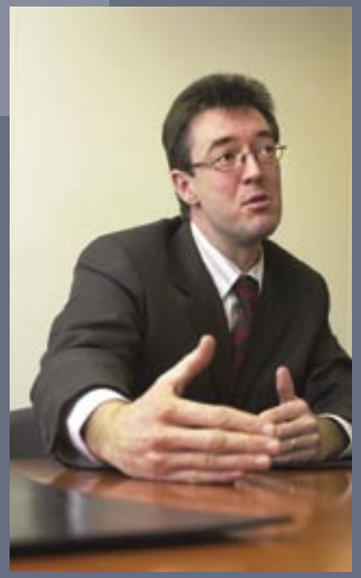
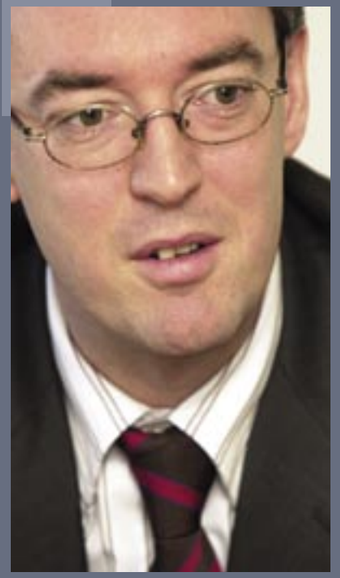
Luc Mahy (Sonoco)**:** Notre département IT se réunit chaque semaine pour parler des projets. Cette approche simple est d’une très grande efficacité. La communication est primordiale par rapport au nombre de projets en cours et pour assurer une grande coordination par les différents intervenants. Bon nombre de ces réunions se font à l’aide d’outils de téléconférence et de partage de l’information, comme par exemple LiveMeeting. ■

Jan Hillewaert: *“Il n’est pas rentable de tout automatiser. Il faut simplifier son approche et déterminer les choses qui sont essentielles pour l’entreprise et celles qui ne le sont pas. 80% d’automatisation pour 20% de travail manuel constitue un équilibre réaliste. Il est certes possible de s’attaquer à ces 20% mais les économies informatiques s’avèrent alors très difficiles”*

MODÈLES ÉLOQUENTS

Fournir des produits de qualité est indispensable- mais insuffisant. Cette conviction du groupe Picanol, producteur de machines à tisser de pointe, l’a amené à verser son savoir-faire dans une filiale qui se profile comme partenaire du secteur textile. Via ses sites à l’étranger, elle propose des produits et des services pour l’installation et la maintenance des moyens de production des clients. Une politique informatique rigoureuse, bien pensée, doit contribuer à garantir cette valeur ajoutée à l’échelle internationale et préserver la rentabilité des départements de production.

Pour le groupe Picanol, le nouveau millénaire fut le signal d’un repositionnement radical en tant qu’acteur de stature mondiale. Aujourd’hui, quelque 2.600 usines de tissage produisent un éventail varié de tissus vestimentaires, ménagers et techniques sur des systèmes Picanol. La société opte non seulement pour une technologie de pointe mais aussi pour un support local de leurs moyens de production. Via des implantations en Europe, en Asie et aux Etats-Unis, Picanol s’est assurée une présence dans tous les centres textiles importantes. »

Dans la mesure du possible, Picanol a recours à des systèmes et logiciels normés en vue de réduire coûts et complexité. Voilà pourquoi la société s'est choisie trois partenaires de longue durée pour le matériel, le logiciel et la maintenance. Microsoft est l'un d'eux.

Spécialiste technologique, Picanol ne peut se passer de l'informatique, explique Jan Hillewaert, directeur financier et informatique du groupe: "Picanol offre un produit technique complexe: nos machines comportent environ 2.500 composants. Cela a non seulement un impact sur notre processus de production mais chaque métier à tisser qui est expédié exige, pendant de longues années, des soins sous forme de maintenance, réparations, améliorations et extensions techniques. Tout l'historique de la machine doit être conservé, depuis son développement jusque bien après sa vente. Nous n'avons donc pas uniquement besoin de l'informatique pour la gestion des achats de pièces, pour la programmation de la production et l'assemblage. Un usage efficace et un échange fluide d'informations est également crucial pour le service après-vente, surtout maintenant que nous disposons de plus de sites internationaux".

Une présence, physique, internationale était indispensable pour offrir aux clients les valeurs ajoutées qui distinguent Picanol des autres fournisseurs. "Dans notre secteur, le nombre de concurrents est limité mais cela ne rend pas la compétition plus aisée", témoigne Jan Hillewaert. "Les producteurs textiles ont besoin d'autre chose que de machines sophistiquées. Un support fiable est au moins aussi important que la qualité du produit. Nous prenons un engagement à long terme avec chaque client qui choisit nos produits. C'est en raison de cette vision d'une prestation de services étendue et permanente que nous avons créé notre filiale Global Textile Partner (GTP)".

GTP propose aux sociétés textiles un ensemble complet de services portant sur les produits Picanol et pratiquement n'importe quel autre type de métier à tisser: depuis le conseil, l'installation et la mise à disposition de nouvelles infrastructures, jusqu'à la maintenance et la formation, en passant par la résolution de problèmes et la livraison de pièces de rechange, d'accessoires et de mises à niveau techniques. Si le client le désire, GTP va même jusqu'à assumer la responsabilité totale du bon fonctionnement des moyens de production.

ECONOMISER VIA LES LOGICIELS STANDARD

Pour mettre en œuvre, à l'échelle mondiale, ce large support, Picanol a repris ou créé, ces dernières années, un grand nombre de petites sociétés. "Ce genre d'organisation, caractérisée par une genèse hétérogène, doit disposer d'une structure globale commune. Il est donc prioritaire pour nous d'améliorer, normaliser et simplifier nos processus", souligne Jan Hillewaert. "Nous désirons ainsi obtenir davantage de transparence et de qualité, des délais de livraison plus courts, des coûts réduits et une meilleure gestion des risques. Au début 2002, nous avons défini une stratégie informatique conforme à cette ligne. Nous nous concentrons tout d'abord sur des outils destinés à nos processus commerciaux où la prestation de services joue un rôle primordial croissant. Autre objectif informatique majeur: instaurer des économies et une normalisation à travers toute l'entreprise. Dans ce contexte, nous avons sélectionné trois partenaires devant nous fournir, à long terme, matériels, logiciels et support. Nous avons sciemment opté pour une stratégie de standardisation optimale de nos systèmes et logiciels afin de réduire la complexité et les coûts. Côté logiciels, nous travaillons avec Microsoft".

Picanol Group se donne quatre ans pour réduire ses coûts informatiques de moitié. Elle est aujourd'hui à mi-parcours. "En 2002, nous avons saisi l'occasion de l'énorme augmentation de volume sur le marché chinois pour démarrer des projets qui doivent garantir la viabilité à long terme de la société. Dans l'intervalle, il faut ménager une marge suffisante dans le budget pour sauter le pas. La modernisation entraîne souvent des frais supplémentaires qui ne figurent pas dans la proposition initiale", prévient Jan Hillewaert. "En cours d'implémentation, l'efficacité diminue, les utilisateurs ont besoin de formation et de temps pour s'adapter. Voilà pourquoi une opération de rationalisation exige une évaluation constante en vue de préserver l'équilibre entre le changement, la modernisation et l'économie".

Hillewaert: "Pendant la transition, nous travaillons par ailleurs à la fois avec de l'ancien et du nouveau. Aussi longtemps que la plate-forme n'est pas totalement intégrée, les applications existantes doivent continuer à fonctionner et à travailler de concert avec les nouveaux systèmes". Pour autoriser les communications entre les systèmes, tant internes qu'externes, Picanol a recours à Microsoft BizTalk. "Nous avons démarré, en 2001, avec deux projets-pilote: l'un, en vue de créer des connexions entre applications »

APPLICATIONS SPÉCIALES POUR LES CLIENTS

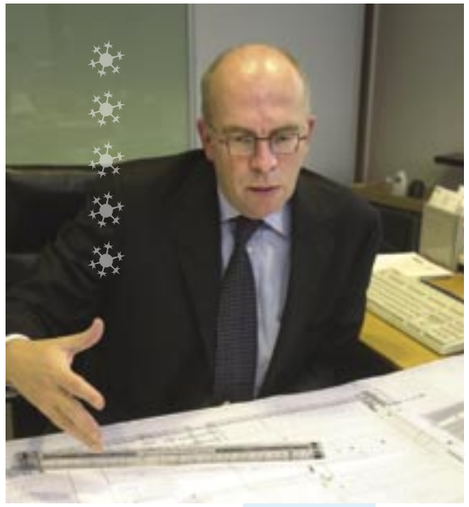
Afin de supporter son offre globale de services, Picanol Group développe des applications spéciales, notamment disponibles via le portail ePIC. Project Tracker, par exemple, permet aux sociétés textiles qui ont un investissement en cours de suivre l'évolution de leur projet via Internet. "Construire une usine de tissage est un projet complexe qui voit souvent le client coordonner lui-même les activités de ses différents fournisseurs. Pour faciliter ce contrôle, il peut suivre notre processus de production et de livraison via le Project Tracker, depuis la planification jusqu'à l'installation. Le système envoie par ailleurs automatiquement des rappels, par exemple lorsqu'il faut communiquer des données techniques, telles que les dimensions d'un bâtiment. Où lorsqu'un paiement anticipé est nécessaire pour démarrer la phase suivante du processus de production. Nous avons nous-même développé l'application à l'aide de Microsoft .NET. Pour les communications avec le client, nous utilisons BizTalk", explique Jan Hillewaert. Picanol prépare par ailleurs P@rtsline, une application en-ligne devant faciliter, pour le client, la vente et la livraison de pièces de rechange, la commande de pièces et le suivi du processus d'expédition. Le logiciel maison Loomgate permet en outre de gérer, en central et à distance, des données techniques, telles que des paramétrages machine ou des modèles, et de les intégrer avec d'autres systèmes de gestion.

au sein de notre groupe; l'autre, pour automatiser les ordres d'achat. Pour les commandes, par exemple, BizTalk traduit les données de notre programmation de production dans le format que désire le client: courriel, fax ou une forme d'échange électronique de données. Ici aussi, une infrastructure robuste, opérationnelle 24h sur 24, est indispensable: nombre de nos fournisseurs appliquent le principe des flux tendus. Si nous devions être incapable d'expédier des commandes pendant un jour, ce serait quelque 1.300 ouvriers qui se croiseraient les bras".

Moderniser le système ERP

Jan Hillewaert: "Nous utilisions, au départ, un logiciel ERP très robuste mais dépassé. Une modernisation s'imposait. Nous avons résolument opté pour Axapta lorsqu'il nous fut proposé par Microsoft en 2002. Nous l'avons tout d'abord implémenté dans deux petites unités de production, en Belgique et aux Pays-Bas, et ensuite dans notre département pièces de rechange. La facilité de migration a stimulé notre confiance. L'extension aux autres départements de production belges et aux sites turc et américain est aujourd'hui en cours. Suivront la Chine, l'Italie et le Mexique".

A la faveur de cette implémentation internationale, la direction continue d'évaluer soigneusement les processus de gestion. Elle tente également, pendant la phase de transition, de mettre le plus possible en évidence la nécessité et les avantages de la simplification et de la normalisation. En effet, le nouveau logiciel implique une grosse adaptation de la part des utilisateurs. "Pour notre ancien logiciel, nous avions développé en interne pas mal de fonctions que l'on ne retrouve pas dans les progiciels ERP modernes. Nous avons un peu levé le pied sur l'automatisation tandis que le nouveau logiciel exige à certains égards un effort supplémentaire de nos collaborateurs. Il n'est pas rentable de tout automatiser. 80% d'automatisation pour 20% de travail manuel semble être un ratio réaliste. Nous employons toutefois de nombreux ingénieurs. Ils voient des moyens de nous attaquer à ces 20% restants. Mais ils reviennent tout simplement trop cher. Une solution possible consiste à rechercher une méthode de travail plus simple, mais cela exige évidemment du temps. Il faut déterminer les choses qui sont essentielles pour l'entreprise et celles qui ne le sont pas. Tant que notre approche ne sera pas totalement rationalisée, le projet de modernisation continuera de prendre le pas sur le quotidien et les coûts informatiques existants", conclut Jan Hillewaert. ■



Marc Christiaens, directeur de Christiaens Computer Services: *"Pasfrost a réussi une intégration idéale entre ses logiciels et l'infrastructure logistique. On sous-estime souvent les gains en efficacité et la traçabilité que cela procure aux entreprises".*

Pasfrost, basé à Passendale en Flandre occidentale, est l'un des principaux fournisseurs belges de légumes surgelés. La société livre à des chaînes de supermarchés et à des clients industriels dans environ 60 pays. Afin de pouvoir déterminer, de manière détaillée, la provenance des produits finaux, Pasfrost a automatisé sa chaîne logistique - depuis le champ jusqu'au magasin. Cela a été rendu possible par d'ingénieux travaux d'infrastructure et un logiciel qui l'est tout autant.

SUIVI À MOINS 40

"A la demande de nos clients et conformément à la législation alimentaire en vigueur, nous devons pouvoir contrôler l'origine de tous les produits fournis", explique Franky Delannoy, responsable qualité chez Pasfrost. "Chaque paquet de légumes surgelés sortant du supermarché doit pouvoir être associé à un agriculteur et à un champ déterminé. Un tel niveau de traçabilité n'est possible que moyennant une informatique ingénieuse qui détaille et organise l'ensemble de la chaîne logistique. Notre infrastructure existante étant trop limitée, nous avons installé un système entièrement neuf basé sur Microsoft Navision". Christiaens Computer Services a coordonné le projet, en ce compris la livraison de tous les matériels et équipements réseau.

Pour automatiser la totalité du trajet suivi par les légumes achetés et en assurer la traçabilité, Christiaens a connecté l'application centrale Navision avec divers postes de contrôle et d'étiquetage de la chaîne des produits. Les camions transportant des légumes non traités sont pesés à destination, pris en compte automatiquement et insérés dans le planning de production. Selon la destination, les légumes sont lavés, triés, précuits ou directement surgelés, et répartis sur les différentes palettes. Ils reçoivent, par groupe et grandeur de produit, un code-barres unique qui peut 'tracer' chaque palette jusqu'au fournisseur. Les codes-barres sont automatiquement lus par des senseurs et terminaux informatiques placés sur les chariots élévateurs. Grâce à l'application Navision, Pasfrost sait en permanence quels légumes sont stockés dans l'entrepôt de surgélation et à qui ils sont destinés.

"Ce projet d'automatisation nous fait gagner beaucoup de temps et d'efficacité", déclare Franky Delannoy. "Tous ceux qui travaillent avec notre nouveau logiciel disposent désormais des mêmes informations pertinentes. Grâce notamment à cette meilleure efficacité, nous avons pu satisfaire à la plus sévère des normes BRC (British Retail Consortium), norme de sécurité alimentaire britannique destinée aux fournisseurs de supermarchés. C'est là un important signal pour nos clients".

Pasfrost a mené son projet informatique en parallèle avec une série d'importantes modifications d'infrastructure. La société a par exemple construit des trottoirs roulants automatisés entre le département production et l'entrepôt de surgélation. Pasfrost a ainsi éliminé tout le trafic de chariots élévateurs entre les bâtiments et réalisé un gain de temps d'environ 40%. Les trottoirs roulants sont équipés de balances qui déterminent le poids exact des palettes en transit. La société prévoit de connecter également le département emballage. Pasfrost emploie 140 personnes et distribue chaque année quelque 50.000 tonnes de légumes surgelés, provenant d'agriculteurs belges ou du nord de la France. Le tout s'opère sous le nom de Pasfrost, mais en majorité pour le compte des marques de chaînes européennes de supermarchés. ■

Pietro Spigai (à gauche), conseiller auprès d'Eurochambres et Jo Debruyne, responsable des applications informatiques chez Orbid, partenaire d'implémentation: "Le choix d'une solution CRM touche au cœur-même de notre organisation dans la mesure où elle repose presque totalement sur la gestion de contacts. Le risque caché du projet se situait au niveau des connaissances technologiques des collaborateurs. Seul un système autoporteur pouvait garantir le succès".

PREMIERS UTILISATEURS BELGES DE MS CRM

Un lobbyiste sans contact n'a guère de choses à se mettre sous la dent. Par contre, gérer tous ses contacts lui donnera vite le tournis. Eurochambres peut en témoigner. Sa quête d'une base de données centrale a débouché sur la mise en œuvre d'une application de gestion de contacts exhaustive et intégrée. En outre, les nouvelles fonctions ne faisant en rien obstacle à la convivialité, l'organisation a décidé de revoir son approche de fond en comble.

MODE D'EMPLOI SUPERFLU

En tant qu'association sans but lucratif, Eurochambres a pour objectif de favoriser l'essor commercial en représentant, par le biais des chambres de commerce, le monde des entreprises auprès des institutions européennes. Jusqu'il y a peu, les données de contacts de l'organisation étaient encore dispersées dans diverses banques de données. Tout changement impliquait donc que l'information soit adaptée partout. Pour éviter ce problème, Eurochambres désirait installer une seule banque de données centrale. "En cours de recherche, nous nous sommes aperçus qu'une application de customer relationship management (CRM) correspondait davantage à nos besoins. Outre les données de vos personnes de contact, elle permet de centraliser également toutes les informations concernant les contacts proprement dits. Chez nous, CRM est d'ailleurs l'acronyme de contact relationship management. C'est plus éloquent pour nos collaborateurs puisqu'aussi bien ils l'utilisent tous les jours", déclare Pietro Spigai, conseiller chez Eurochambres.

L'organisation a évalué pas moins de 15 produits de CRM et a implémenté Microsoft CRM avant même son introduction en Europe. Contrairement à de nombreuses autres organisations, Eurochambres a placé le CRM au centre de ses activités. Pour des raisons de sécurité, l'application tourne sur deux serveurs interconnectés, de telle sorte à garantir un fonctionnement constant.

"MS CRM était prêt pour des projets-pilotes et nous avons décidé de l'adopter. La raison prépondérante? Sa convivialité", déclare sans hésiter Pietro Spigai. "C'est un système pratique, d'une grande clarté et facilité, surtout parce qu'il est possible de l'utiliser dans Outlook, un environnement avec lequel notre personnel est familiarisé puisque nous l'utilisons déjà pour le courrier et la planification. La convivialité était d'ailleurs notre principale exigence. Vous pouvez poser toutes les questions que vous désirez à nos collaborateurs en matière de politique, de rapports stratégiques et de projets européens mais ils s'y connaissent beaucoup moins en informatique. C'est pour eux un outil de travail, au même titre qu'un stylo ou un téléphone". Désormais, le système conserve un historique très complet de chaque personne de contact. Il reprend tous les courriels, appels téléphoniques et informations sur d'autres interactions. Les fonctions de recherche, sophistiquées et combinables, permettent d'exploiter ces informations jusqu'à la lie.

MS CRM opère intimement avec les applications bureautiques de MS Office. Eurochambres en tire parti pour mieux organiser ses informations et documents non structurés. "Grâce à l'intégration, il est possible d'enregistrer toutes sortes de canevas de documents dans l'application CRM. Nous sommes en train de renouveler nos canevas actuels et de les connecter directement à notre banque de données CRM. De cette façon, nous harmonisons les habitudes de chaque collaborateur et nous sommes en mesure de retrouver rapidement l'information", conclut Pietro Spigai. ■

Comment décrocher, et garder, des clients.

Microsoft CRM vous aide à insuffler de la logique dans vos diverses actions clientèle et centralise toutes les informations qui y ont trait, qu'il s'agisse de prospection, de négociations, de contrats et commandes ou d'activités de support. De la sorte, tous les collaborateurs demeurent informés de chaque contact avec le client et vous donnez à votre entreprise une touche familière. Tout en rentabilisant votre technologie.

Commerciaux, responsables marketing, opérateurs de service d'assistance, techniciens... Un groupe très vite hétérogène se forme pour satisfaire la clientèle. Comment gérer tous ces contacts-client? Avec des fichiers MS Excel, des courriels, des fichiers, des dossiers papier? Conservez-vous toutes les informations dans des dossiers communs sur un serveur? Ou vos équipes de vente, de marketing et de support disposent-elles, chacune, de leur propre application? Utilisez-vous parfois votre logiciel financier pour assurer le suivi des clients?

Peut-être êtes-vous d'ores et déjà convaincu que les contacts clientèle doivent se dérouler selon un schéma uniforme, reconnaissable, reposant sur une base d'informations solides? Cela signifie sans doute que vous avez acquis un logiciel de customer relationship management (CRM). Il permet au personnel concerné de fédérer toutes les données sur leurs interactions avec le client avec celles de leurs collègues et de pouvoir les consulter rapidement par la suite. Dans ce cas, vous faites partie d'une minorité: en effet, 11% seulement des entreprises utilisent une application professionnelle de CRM et il s'agit, généralement, de grandes sociétés.

Pourtant, les sociétés de moindre envergure ou les filiales désirent, elles aussi, investir - et avec raison - dans le contact clientèle. Décrocher un client exige beaucoup d'efforts et d'argent. Jusqu'à six ou sept fois plus que la fidélisation d'un client, selon la Harvard Business Review. Spécialiste de la fidélité-client, Frederick Reichfeld aligne, lui aussi, des chiffres éloquents: réduire l'attrition de clientèle de 5% peut générer une croissance de 25 à 100% des bénéfices. Il s'agit dès lors de bien équiper vos commerciaux afin d'acquérir une nouvelle clientèle et de faire ensuite sentir au client que vous êtes parfaitement conscient de ce qui l'intéresse et de ce dont il a besoin.

DOSSIERS PORTABLES, ANALYSE EN PROFONDEUR

Microsoft CRM rassemble tous ces besoins au sein d'un seul logiciel, avec un module pour les ventes et pour le support clientèle qui s'en suit. En permettant à toutes les personnes concernées d'accéder aux informations client en un point central, vous tissez non seulement des liens vers la clientèle mais vous améliorez également la productivité de votre personnel - à tous les niveaux. Vous vous »

Microsoft CRM se base autant que possible sur des technologies existantes. Avec raison, estime Mary Wardley, analyste chez IDC: "Les sociétés aspirent à des produits qui puissent satisfaire leurs besoins et qui, dans le même temps, font un meilleur usage de leur infrastructure existante. Chez de nombreuses sociétés de moyenne catégorie, cette infrastructure se compose d'applications de bureautique et de courriel et de systèmes réseau venus de Microsoft".

rendrez rapidement compte que vous en savez plus sur vos clients que vous ne le soupçonniez. Microsoft CRM inclut un grand nombre de fonctions de recherche et de filtres grâce auxquels vos responsables pourront constituer des rapports éloquents, sans devoir faire appel à chaque membre de l'équipe.

Pour faciliter également la vie de vos collaborateurs mobiles, Microsoft CRM offre un accès aux informations client là et quand cela s'avère nécessaire. Les utilisateurs peuvent travailler avec l'application via leur navigateur Internet et via MS Outlook, programme de courrier électronique bien connu. Au quotidien, les commerciaux semblent être constamment en train de jongler avec leur courriel, agenda, calendrier, liste de tâches... Le fait pour eux de retrouver les fonctions de notre progiciel CRM dans un environnement de travail familier tel MS Outlook leur fait gagner du temps. Qui plus est, il leur est également possible, lorsqu'ils ne sont pas en ligne, de consulter l'historique des clients à partir de la même application.

Parce qu'elle favorise la réduction des coûts et met le CRM à portée de toutes les sociétés, la convivialité fut l'un des objectifs majeurs définis lors de la conception de ce progiciel. Voilà pourquoi nous avons également simplifié la maintenance au maximum. Le progiciel se déploie pour ainsi dire de lui-même. Une fois qu'un utilisateur a installé le logiciel, il reprend automatiquement d'éventuelles nouvelles fonctions et extensions du système central. Autre facteur synonyme d'économies: Microsoft CRM s'appuie sur des bases de données MS SQL et le MS Exchange Server, infrastructures qui sont déjà présentes dans nombre de sociétés, y supportant d'autres applications. Une société n'ayant pas toujours la faculté d'installer et de supporter sa propre application CRM, Microsoft encourage également des partenaires et prestataires locaux de services à offrir des services CRM.

PRÊT POUR L'INTÉGRATION

Un système CRM dissocié des autres applications de gestion ne peut donner toute sa mesure. Une enquête indépendante a démontré qu'environ 60% de toutes les questions aboutissant à un système CRM sont résolues avec des données venant de systèmes ERP (enterprise resource planning). Nous en avons également tenu compte: il est possible d'intégrer MS CRM avec un grand nombre de progiciels ERP. Microsoft travaille même en ce moment à une connexion avec ses propres progiciels ERP, tels Navision et Axapta.

De par son important potentiel d'adaptation et d'extension, Microsoft CRM se fond sans heurt dans les activités de votre société. Un paramétrage spécifique, lors de la configuration ou de petits ajouts, permet de procéder facilement à l'un ou l'autre affinement. Pour des besoins plus complexes, vous pouvez intégrer Microsoft CRM avec d'autres logiciels ou l'étendre avec un module sur mesure. Aux Etats-Unis, où le logiciel est commercialisé depuis un an, environ 200 de ces modules logiciels ont déjà été enregistrés, essentiellement destinés au secteur bancaire ou à l'intégration avec la téléphonie. Pure application Microsoft .NET, ce système CRM peut collaborer avec d'innombrables services Internet ou autres applications. Vous pouvez par exemple faire en sorte qu'il fournisse automatiquement des informations clientèle aux utilisateurs- par exemple, des données sur la solvabilité ou des itinéraires. Enfin, il est même possible d'insérer l'ensemble du progiciel dans un système plus important, tel une application financière. L'utilisateur ne détectera aucune différence entre les deux. ■

Les atouts de Microsoft CRM

Les clients actuels sont surtout impressionnés par la convivialité de Microsoft CRM. Cette application intuitive s'utilise via Internet ou votre désormais familier MS Outlook.

Que chaque employé qui travaille avec les clients utilise Microsoft CRM et vous vous retrouvez avec une excellente plate-forme de partage d'informations. Chacun dispose alors d'un historique complet, qui génère également des informations sur les contacts clients établis par des collègues. Une telle concentration de données offre aux responsables un véritable trésor en termes de visibilité stratégique.

L'application fut développée autour du concept de flexibilité. Il vous est ainsi possible de l'adapter aux besoins de votre entreprise et de la faire interagir avec votre système ERP en vue d'une utilisation encore plus efficace et complète de vos informations d'entreprise.

Aux yeux de Carly Fiorina, technologie et innovation sont indissociablement liées: "Les nouvelles technologies imposent de travailler autrement. Chaque décision technologique doit reposer sur du change management actif. Sans quoi, vous investissez certes en technologie mais vous n'en recueillez pas les fruits".

Tout est question de vigilance et de souplesse, estime Carly Fiorina, CEO de HP. Une société se doit de se plier librement aux changements. Mieux, elle doit exploiter ces changements et en tirer littéralement profit. Carly Fiorina en a expliqué les principes lors d'une récente tournée européenne.

L'agilité et la vigilance du chat.

HP trouve son inspiration auprès de Charles Darwin. Tout comme le fondateur de la théorie de l'évolution, HP est convaincue qu'un potentiel d'adaptation constitue la clé de la survie. De là l'accent qu'elle met sur le principe de l'entreprise souple, adaptative. Après sa fusion avec Compaq, la nouvelle HP a tout mis en œuvre pour devenir, elle-même, une adaptive enterprise et en récolte déjà les premiers résultats. Preuve en est la multitude d'exemples et de conseils de première main. Bel exemple, parmi d'autres: en l'espace de 18 mois, HP a réduit ses propres coûts informatiques de 25%.

L'agilité de votre entreprise peut se mesurer selon trois axes de valeurs: le temps, l'envergure et la facilité. Vérifiez combien il vous faut de temps pour une réelle mise en pratique d'un changement stratégique. Combien de temps s'écoule entre la prise de décision et l'exécution, par exemple, d'une modification de prix? Contrôlez également l'empreinte du changement. Est-il possible de modifier le prix d'un produit pour un seul client ou pour l'ensemble d'un segment de clientèle? Pour un seul produit ou pour une gamme toute entière? Enfin, vérifiez combien d'argent, d'efforts et de ressources humaines cette modification a exigé. Une entreprise réellement flexible peut exécuter un changement très rapidement, lui donner la portée et la profondeur nécessaires, moyennant un effort et un coût rentables.

Une fois cette première analyse effectuée, vous pouvez vous faire une idée de votre situation et de vos objectifs. Et si vous décidez de prendre des mesures devant vous mener à une plus grande flexibilité, HP vous conseille d'appliquer quatre principes, en matière de technologie et d'infrastructure. Efforcez-vous tout d'abord de simplifier vos processus. Toute intervention, en la matière, exige essentiellement une politique d'adaptation dynamique. Simplifier permet déjà de franchir un pas important dans la mesure où nous pensons tous avoir besoin d'une certaine dose de spécifique pour accomplir nos tâches. Une rationalisation exige donc un grand effort en vue de changer ses habitudes de travail. Mais une réduction de la complexité, des risques et des coûts est à la clé. Essayez par ailleurs d'harmoniser le plus possible technologie et applications. Travailler avec des normes procure davantage de flexibilité et réduit les coûts.

Troisième principe: recourir à des systèmes modulaires. Autrement dit, opter pour une technologie que vous pouvez utiliser là et quand cela s'avère nécessaire, dans les limites de vos besoins. Cette vision est essentielle pour transformer l'utilisation de l'informatique en prestation de service. Enfin, veillez à intégrer vos processus afin d'autoriser une meilleure collaboration tant interne qu'externe. Bien entendu, l'assimilation d'un potentiel d'adaptation exige du temps mais quiconque garde présents à l'esprit les principes repris ci-dessus est déjà en fort bonne voie. ■

GESTION TRANSPARENTE

Carly Fiorina constate que le secteur public devient un client de plus en plus important. Les pouvoirs publics se tournent toujours davantage vers la technologie pour améliorer l'enseignement ou rendre les échanges commerciaux plus fiables. Mais Carly Fiorina estime que l'opportunité, pour eux, ne se limite pas à un meilleur service au citoyen. "La technologie rend les pouvoirs publics plus transparents", dit-elle. "Prenez l'exemple des procédures d'achat électroniques. Elles simplifient non seulement le processus d'achat mais le rendent également plus limpide".

Dans sa quête de simplification administrative, le secrétaire d'Etat Van Quickenborne se heurte souvent davantage, de la part de ses collègues politiciens, à une réticence à jouer la carte de la technologie plutôt qu'à des processus administratifs inébranlables.

L'Etat, préfixe e, selon Q.

De concert avec Peter Van Velthoven, son collègue pour l'e-gouvernement, le secrétaire d'Etat à la simplification administrative Vincent Van Quickenborne tente de convaincre ses partenaires du gouvernement fédéral des possibilités et avantages de la technologie. "J'ai parfois l'impression de devoir accomplir une sorte de travail d'Hercule", déclare 'Q' dans une interview exclusive à Ahead, magazine du Microsoft Executive Circle. "Je dois nettoyer les écuries d'Augias".

Outre Franz Kafka, la mythologie grecque semble être une source d'inspiration pour le secrétaire d'Etat Vincent Van Quickenborne. Dès le début de son mandat, Q s'est assigné 12 travaux. La tâche la plus difficile semble souvent se trouver du côté de ses collègues politiciens. "On entend souvent parler de fossé numérique. Si vous en cherchez un, bien profond, c'est celui qui sépare les politiciens de la jeunesse. Je vous invite à demander au parlement qui connaît MSN Messenger, un système qui compte pourtant 1,7 million d'utilisateurs dans notre pays", déclare Van Quickenborne. "Juste avant les élections, nombreux sont les politiciens qui ouvrent soudain un site Web. Faites aujourd'hui un tour vers toutes ces pages d'accueil. Rares sont celles qui ont été adaptées entre-temps".

"Il règne dans notre pays, certainement parmi les politiciens, bien plus de réticence vis-à-vis de la technologie que partout ailleurs. Le politique se méfie de l'électronique et fait confiance au papier", explique ce jeune politicien. "Selon moi, on rencontre sans doute au parlement une majorité de gens qui s'opposent au vote électronique. Une récente étude universitaire a encore démontré que la population est beaucoup plus confiante en la matière. Pour ma part, je ne comprend pas ces arguments pro-papier".

Il arrive également que l'on cherche inutilement la difficulté. "Une déclaration TVA électronique est possible mais exige toutefois une signature électronique. Le processus pour l'obtenir est trop strict. Il faut se rendre à la commune pour y déclarer que vous désirez obtenir une signature électronique. Suit une procédure d'enregistrement, de certification, etc. etc. Imaginez devoir suivre le même cheminement avec MSN Messenger. Les utilisateurs seraient rares. Tout doit devenir plus simple", estime Q. "La simplification administrative ne concerne pas l'achat d'ordinateurs mais plutôt la définition de lignes directrices qui rendent l'électronique plus fiable que le papier. Ou, comme le dit très justement mon collègue Van Velthoven, l'e-gouvernement n'est qu'un instrument".

La simplification est un processus fondamental, un ensemble où la technologie joue un rôle nécessaire mais insuffisant. Mais tout le monde n'est pas convaincu de cette nécessité. Trop souvent, les politiciens s'enlisent dans des discussions idéologiques. Van Quickenborne estime que le certificat de bonne vie et mœurs constitue un exemple flagrant: "Il est inouï que, pour des raisons de vie privée et de transparence administrative, la majorité des données soient conservées localement dans l'une ou l'autre armoire, sans qu'on n'y ait accès. Sans, par conséquent, de contrôle possible. Il faut tout centraliser et rassembler au sein d'une banque de données. Chaque citoyen devrait savoir ce qu'il y a dans ce dossier. Une fois encore, ce sont mes collègues politiciens que je dois convaincre de la chose, pas les gens. Trop de collègues utilisent la vie privée comme la technologie, trop souvent de manière idéologique".

"Je voudrais pouvoir réutiliser de très nombreuses données. D'une part, celles des citoyens figurant au registre civil; d'autre part, celles des sociétés inscrites à la Banque Carrefour des Entreprises, l'ancien registre du commerce. Il faut les connecter à d'autres banques de données, par exemple aux données détenues par les régions et les autorités locales. Vous comprendrez que cela suscite beaucoup de discussions qui ne font encore que commencer", souligne Van Quickenborne. "Je suis un fervent partisan de l'approche dite opt-in, par exemple dans le cadre des contacts avec une société d'utilité publique. Vous pouvez les autoriser à suivre votre trace lorsque vous déménagez ou choisir de ne pas le faire (opt-out) et assumer alors vous-même toutes les tracasseries. Je suis convaincu que 85% de la population choisirait l'opt-in".

"Un fossé numérique béant s'est creusé entre politiciens et citoyens, principalement avec la jeunesse. Qui, au Parlement, utilise MSN Messenger?"

Aux yeux de Vincent Van Quickenborne, lui-même partisan convaincu des gadgets dernier cri, tel son Pocket PC Qtek à téléphone incorporé, la technologie est également une question de style. Ce n'est pas sans fierté qu'il dit avoir été le premier au parlement à faire une présentation Flash. "Mais la technologie est bien plus qu'un joujou", ajoute-t-il. "Elle est avant tout pratique. Je suis convaincu d'en faire davantage, avec de nouvelles technologies, que quelqu'un qui n'y a pas recours. On devient plus efficace. Et, au-delà de la convivialité, on thésaurise ses connaissances".

Les pouvoirs publics ne devraient plus considérer l'IT comme un centre de coûts. Ce qui, avant tout, est une question de calcul. "On voit d'abord les coûts; le budget est élaboré chaque année. Voilà pourquoi les politiciens hésitent à prendre davantage le long terme en considération et tiennent surtout compte du court terme", explique Van Quickenborne. "Les choses s'améliorent mais le chemin est encore long. Trop rares sont encore politiciens qui considèrent que les pouvoirs publics sont freinés par cette attitude. C'est ainsi que l'on bloque le progrès technologique".

"Nous allons par ailleurs démontrer aux fonctionnaires que l'administration ne sera pas privée d'emplois, au contraire. Nous allons prouver aux fonctionnaires que nous leur donnons du travail plus intéressant. A l'administration des finances, 6.000 personnes encodent chaque jour des documents papier sur ordinateur. Des initiatives telles Tax-on-Web libèrent du temps pour faire autre chose et le faire mieux. D'ailleurs –et on l'oublie souvent–, la technologie crée de l'emploi", conclut Vincent Van Quickenborne, en prise directe avec la première préoccupation du présent gouvernement. "On ne peut raisonner en noir et blanc. L'industrialisation et l'informatisation ont tout simplement transformé le travail de l'homme". ■

Schweppes a équipé ses vendeurs de Pocket PC afin d'explorer plus en profondeur un segment de marché relativement inconnu mais porteur. Le projet-pilote s'étant avéré rentable après six mois - et seulement quatre utilisateurs-, la société n'a pas hésité. L'application mobile procure tellement d'informations stratégiques et de productivité supplémentaire qu'elle est étendue à tous les autres délégués et sites étrangers.

MISE À JOUR EN CINQ MINUTES

***Renaud Gryspeerdt** (à gauche), directeur technique auprès du partenaire Euremis: "Le Pocket PC est un choix logique pour des utilisateurs professionnels. D'une part, l'offre est variée et de qualité. D'autre part, la stabilité et la puissance de la plate-forme en font l'outil le mieux adapté des applications de gestion. Qui plus est, le Pocket PC a été conçu dès le départ comme un petit ordinateur, non comme un agenda ou un téléphone".*

Il vous arrive sans doute aussi de prendre une boisson fraîche dans un snack, une station-service, un magasin de nuit, une friterie ou chez un vendeur de journaux. Ces commerces font partie de ce qu'on appelle le cold drink market, un segment en pleine évolution. Jusqu'il y a peu, les seuls contacts qu'avait avec lui le producteur de boissons fraîches Schweppes Belgium passaient par les distributeurs. Toutefois, aux yeux de la société, ce canal de vente, où les consommateurs testent de nouveaux produits plus facilement que dans d'autres, présente des opportunités, par exemple pour lancer plus vite de nouveaux goûts ou des versions light de produits existants. La filiale belge fut la première en Europe à se lancer dans l'exploration de ce marché.

En concertation avec les distributeurs, Schweppes Belgium a décidé de gérer elle-même 7.000 des quelque 20.000 points de vente potentiels de Belgique, faisant pour ce faire appel à 4 délégués qui rendent visite aux exploitants et 2 personnes affectées au centre d'appels. "Pour un contact client optimal, les vendeurs doivent être au courant des activités récentes du centre d'appels, et vice versa. Nous voulions donc équiper nos gens sur le terrain d'un outil informatique afin qu'ils échangent chaque jour des informations avec les systèmes de gestion. Ils travaillaient jusque là sur papier. Les données clients étaient reprises sur des fiches et les vendeurs faxaient quotidiennement leurs comptes rendus de visites qu'il fallait ré-encoder. Outre des erreurs de transcription et de lecture, cela avait aussi pour résultat que des informations urgentes étaient souvent dépassées au moment où elles arrivaient dans notre système", explique Matthias Verberckmoes, directeur informatique chez Schweppes.

Un ordinateur portable ne convenait pas pour des commerciaux opérant sur le marché du cold drink dans la mesure où ils font davantage que négocier et prendre des commandes. Ils doivent parfois aussi vérifier les stocks, placer du matériel publicitaire, livrer des produits ou remplir des rayons. Dans ce contexte, un portable s'avère un appareil trop encombrant.

Après en avoir discuté avec Euremis, spécialiste des applications mobiles pour ordinateurs de poche, la solution fut mise en œuvre en l'espace de quelques mois. Schweppes Belgium a opté pour les Pocket PC iPAQ de HP et a développé, de concert avec Euremis, une application en MS Visual Basic .NET pour la saisie des données client, des comptes rendus de visite et des commandes.

BAROMÈTRE DE LA CROISSANCE

Grâce aux applications mobiles des Pocket PC, Schweppes Belgium voit croître à la fois sa productivité et ses ventes. La récolte rapide d'informations lui ouvre par ailleurs de nouvelles perspectives. "Nous avons désormais une meilleure vision sur le marché du cold drink", estime Matthias Verberckmoes. "La présence de nos produits dans ce segment augmente et nous remarquons que les ventes progressent. Les informations détaillées de notre base de données nous permettent par ailleurs de réaliser d'intéressantes analyses dont nous nous servirons en 2004 pour mener des actions ciblées dans ce secteur".

En six mois et avec seulement quatre utilisateurs, Schweppes Belgium a récupéré le coût de l'application mobile. Les investissements en développement et matériel furent en effet limités. Le projet est aujourd'hui étendu à d'autres segments de marché et suscite l'intérêt des collègues étrangers travaillant pour le groupe.

"Nos vendeurs synchronisent désormais leurs Pocket PC tous les jours avec les systèmes de gestion. Ils envoient les données via leur GSM. Cela ne prend que de trois à quatre minutes. Tant eux-mêmes que les collaborateurs du centre d'appels disposent ainsi en permanence de la quasi totalité de l'historique client. Leurs commandes sont par ailleurs faxées automatiquement vers les distributeurs. Toutes les données étant désormais centralisées, le responsable de département peut rapidement générer des rapports et adapter éventuellement l'approche commerciale", témoigne Matthias Verberckmoes.

LA CONVIVIALITÉ D'ABORD

Les Pocket PC contribuent à un énorme gain de productivité. "Cela vient de la combinaison du module GPS de la voiture avec l'approche logique que préconise le logiciel. Non seulement nos collaborateurs trouvent facilement leur chemin mais, une fois sur place, ils visualisent sur leur Pocket PC les tâches qui les attendent. La saisie de texte est en outre réduite à sa plus simple expression. Le logiciel opère autant que possible sur base de listes bien agencées qu'il suffit de cocher", explique Matthias Verberckmoes.

***Matthias Verberckmoes,** directeur informatique chez Schweppes Belgium: "Les Pocket PC ont sensiblement accru la productivité de nos délégués. Alors qu'avant, ils visitaient huit clients par jour, ils sont désormais en mesure d'en rencontrer 14 en moyenne. Leur tâche est simplifiée grâce au module GPS et à la procédure logique que leur préconise le logiciel".*

La convivialité demeure un critère important pour Schweppes dans la mesure où les vendeurs opérant dans d'autres segments de marché utiliseront bientôt aussi un Pocket PC. "Les utilisateurs doivent parfois s'habituer au petit écran. Voilà pourquoi nous avons d'ores et déjà doté les vendeurs de l'horeca d'un Pocket PC et d'un module GPS. Entre-temps, nous finalisons pour eux des applications logicielles légèrement adaptées. Ce secteur se caractérise en effet par un plus grand nombre de données de base, une autre gamme de produits et des investissements plus importants en matériel publicitaire et actions spéciales. Ces vendeurs devront donc envoyer davantage de données que nos collaborateurs du marché cold drink. Voilà pourquoi nous envisageons de passer à du GPRS, de sorte qu'ils bénéficient d'une meilleure bande passante et ne perdent pas de temps lors de la synchronisation. Par la suite, nous équiperons également les représentants pour la distribution alimentaire. Nous compterons alors un total de 25 utilisateurs en Belgique. En raison du succès de notre projet, le groupe vérifie s'il peut proposer une solution à d'autres implantations. Le Mexique et l'Espagne sont déjà fort intéressés", conclut Matthias Verberckmoes. ■

RANDSTAD N'AIME PAS LES TRACASSERIES

"Une économie de coûts et de temps est certes une motivation importante mais nous voulons avant tout ménager un espace qui permette de générer davantage d'activités", déclare Luc Schilders, chef de projet chez Randstad.

Randstad est le n°1 du marché belge de l'intérim. Les 920 employés, disséminés dans divers bureaux d'intérim, orchestrent chaque jour quelque 18.600 emplois temporaires. Chaque semaine, les clients doivent transmettre les prestations des intérimaires au bureau d'intérim. Randstad a récemment entamé une nouvelle phase d'automatisation de ce processus de communication.

Actuellement, les clients qui disposent d'un système de gestion du temps de travail envoient à Randstad les prestations de leurs intérimaires via courriel, sous forme de fichiers texte. Ces fichiers sont traités automatiquement afin de réduire au maximum les risques d'erreurs. Mais Randstad désire continuer à optimiser ce processus et permettra bientôt aux clients de travailler avec des documents XML. Randstad est d'ailleurs l'un des cofondateurs de la XML-HR Community belge.

"Nous avions le choix entre développer nous-mêmes un système de documents XML ou acheter un produit disponible sur le marché. En optant BizTalk, nous avons privilégié la deuxième solution. Pourquoi d'ailleurs devrait-on réinventer la roue?", commente Luc Schilders, chef de projet chez Randstad. "Nous recevons dès à présent des documents XML de Protime et des fichiers texte d'autres fournisseurs. Cela ne pose aucun problème puisque BizTalk peut traduire les fichiers provenant de ces divers systèmes en un document XML qui nous parvient, comme d'habitude, sous forme d'annexe de courriel", explique Luc Schilders. "Ce mode d'échange de messages est rapide, sécurisé et sûr".

TRANSFORMATION EXTERNE

Pour la circonstance, Randstad a fait appel au prestataire de services Porthus de telle sorte qu'aucune adaptation ou extension n'a été nécessaire en interne. Porthus se charge en effet de la gestion de la plate-forme MS BizTalk Server 2004, qui valide les messages entrants et sortants et les transforme au besoin en format XML. Outre Protime, la VRT a elle aussi commencé à recourir à la plate-forme MS BizTalk de Porthus afin d'envoyer les données de prestations à Randstad. "La VRT est elle aussi un de nos grands clients et il était important qu'elle puisse déterminer elle-même la manière dont elle nous communiquerait les prestations de nos intérimaires", déclare Luc Schilders. "Nous-mêmes ne devons pas nous adapter au fait que la VRT utilise un système spécifique puisque l'information qui en émane arrive de toute façon chez nous dans le format de fichier XML habituel".

PLACE AU BUSINESS

En ne devant pas s'adapter aux divers systèmes de chaque client, Randstad économise du temps et de l'argent. "Une économie de coûts et de temps est certes une motivation importante mais nous voulons avant tout ménager un espace qui permette de générer davantage d'activités", déclare Luc Schilders. Randstad espère par conséquent que, d'ici un an, 15 à 20% de ses clients utiliseront la plate-forme BizTalk. ■

En tant qu'institution financière, Fortis Investments est légalement tenue de garantir la sécurité et l'intégrité de ses données. Cela n'empêche pas les collaborateurs internationaux de collaborer intensivement via un intranet très ramifié. La société a en effet opté pour une technologie au sein de laquelle confidentialité et fiabilité sont des vertus intrinsèques.

LE PRINCIPAL ESPACE DE TRAVAIL

Au départ d'onze bureaux, Fortis Investments suit les marchés financiers internationaux d'un œil vigilant. Cela suppose, dans le chef des collaborateurs, une intense concertation internationale via l'intranet de Fortis Investments qui, pour certains d'entre eux, est devenu l'espace de travail majeur. "Un certain nombre de départements ont d'ores et déjà abandonné le système classique de fichiers partagés résidant sur un serveur au bénéfice de sites Web internes. La plus grande convivialité de notre intranet rénové doit amener tous les autres à en faire autant", explique Maarten Loose, spécialiste systèmes et réseaux chez Fortis Investments.

L'intranet compte environ 20 sites et 770 utilisateurs. "Chaque département dispose d'un site Web distinct, avec ses informations, liens utiles, matériel visuel et documents partagés. Plus besoin d'envoyer des fichiers via courrier électronique. On les consulte et traite via le site. Les personnes avec qui vous les partagez sont averties, via courriel, des adaptations auxquelles vous avez procédé. On évite ainsi de faire circuler différentes versions d'un même fichier. On indique par ailleurs les pages et documents que l'on estime importants. De cette manière, le système sait qu'il doit signaler toute modification", explique Maarten Loose.

De nombreux avantages de l'intranet rénové sont directement liés à la nouvelle structure de MS SharePoint Portal Server 2003. "Il offre une flexibilité énorme dans la mesure où l'on peut associer des caractéristiques aux documents, ce qui permet de les manipuler en souplesse. Au lieu de les publier in extenso, vous indiquez les pages où ils doivent paraître et le tour est joué! Très utile pour des actualités. Une grosse info belge n'est pas toujours significative à Boston. On peut également donner un profil aux utilisateurs, de quoi déterminer avec précision ce que chacun peut consulter et ce qu'un utilisateur peut faire avec un fichier. Le produit va jusqu'à permettre d'identifier les sujets qui figurent sur une page tout en masquant leur contenu. Il est ainsi possible de garantir la confidentialité de certaines données- très utile pour nos collègues luxembourgeois. Là-bas, les données clients ne peuvent en effet quitter le pays. Sans cette extrême sophistication, ils ne pourraient pas exploiter l'intranet de manière optimale. En comparaison d'autres systèmes, SharePoint offre un vaste éventail de possibilités à un prix raisonnable. C'est pour cela que nous avons opté pour la nouvelle version", souligne Maarten Loose.

CONTINUITÉ GARANTIE

La continuité des activités fut la raison majeure qui a justifié la migration vers la dernière version de MS SharePoint Server. Les institutions financières sont légalement obligées de mettre en œuvre une procédure anti-désastre. "Nous devons être en mesure de continuer à opérer ailleurs si un site tombe en panne. Notre nouvelle infrastructure intègre cette procédure de sécurité. SharePoint se fonde désormais sur des bases de données afin de préserver et fournir le contenu des sites. Ces données sont automatiquement transférées vers des sites de sauvegarde. En cas de problème, toute configuration devient ainsi superflue. Windows 2003 identifie lui-même les serveurs disponibles afin d'assurer le fonctionnement du système. Cela signifie moins de travail pour garantir la sécurité et, en cas de besoin, une plus grande facilité de restauration de l'intranet. A elles seules, ces disaster recovery procedures font du système un investissement rentable", conclut Maarten Loose. ■

Les rôles étant inversés, beaucoup d'entre elles voient s'ouvrir d'intéressantes perspectives en matière informatique. Ne serait-ce qu'en raison du fait qu'une application standard, pour une société moyenne, est souvent une meilleure option que de demander à ses propres informaticiens de ficeler en toute hâte un logiciel de gestion critique, radicalement neuf.

LE POUVOIR MÉDIAN

Ça n'arrête pas. Il ne se passe pratiquement pas un seul jour sans que nous ne recevions à la rédaction un communiqué de presse d'un fournisseur informatique qui veut attirer l'attention sur sa stratégie PME mise à neuf. L'époque où les multinationales sortaient leurs portefeuilles pour des projets technologiques de grande envergure est révolue depuis déjà quelque temps. Ces dernières années, nombre de ces grands formats se sont laissés aller à une orgie de dépenses, qu'il leur faut encore digérer. Aujourd'hui, ce sont les PME - et surtout les moyennes parmi elles - qui investissent généreusement en informatique.

Rien de bien neuf sous le soleil. Ces derniers mois ont toutefois révélé quelques faits intéressants. Les sites belges des grands constructeurs informatiques traitent de moins en moins avec de grandes entreprises belges. Les grandes sociétés qui disposent de divers sites dans d'autres pays négocient de plus en plus leurs contrats au niveau international. Le pouvoir de décision se déplace de plus en plus loin de nos frontières.

De quoi donc les bureaux de ventes locaux pourront-ils bien s'occuper? Ils octroient davantage d'attention aux petites et moyennes entreprises et, dès lors, plus de pouvoir qu'elles n'en ont jamais eu. La chance tourne. Pour emprunter un vocabulaire d'horoscope: les étoiles sont favorables aux PME. En tout cas, pour ce qui concerne l'informatique.

Même si les petites et moyennes entreprises se ressentent moins du ralentissement conjoncturel, elles n'en évoluent pas moins dans une économie où la concurrence ne cesse d'augmenter et exige d'elles toujours plus de flexibilité. Le tout, bien souvent, avec une infrastructure informatique fonctionnellement dépassée et toujours plus difficile à gérer. Les applications standard, avec certes suffisamment de latitude pour des adaptations aux besoins et aspirations spécifiques, sont alors souvent la meilleure manière de procéder.

Le bon sens des PME suscite souvent l'envie. Avec raison d'ailleurs parce qu'elles ne se jettent pas derechef sur les dernières trouvailles technologiques. Les tendances fallacieuses ne les émeuvent pas. On ne peut d'ailleurs pas leur donner tort après tout le raffut soulevé, il y a quelques années, par le phénomène dot.com. Mais lorsque des opportunités se présentent, comme c'est le cas aujourd'hui, elles seraient bêtes de ne pas les prendre en considération. Le bon sens est souvent impératif pour les entreprises mais il est loin d'être toujours suffisant pour se maintenir à flot. Parfois, un petit coup de pouce venu de l'extérieur peut faire la différence. Surtout si cette aide est plus proche que jamais. ■

William Visterin

L'auteur est rédacteur en chef adjoint du magazine Smart Business Strategies et collaborateur permanent du Tijd pour lequel il traite, chaque semaine, des tendances technologiques dans la rubrique "De Matrix".

www.computer-support.be

Cette année Computer Support célèbre son vingt-cinquième anniversaire!
Depuis 1979, nous sommes expert dans la livraison de solutions IT aux moyennes entreprises. L'offre des modules fonctionnels et techniques de **Microsoft® Business Solutions-Navision®**, enrichi de nos propres solutions 'add-on', nous permet d'informatiser des processus industriels dans des environnements divers. Les références prouvent notre connaissance. En plus nous offrons des formations dans notre CS-Academy ainsi que du soutien personnalisé en hardware et software. La connaissance et l'expérience de nos collaborateurs s'en chargent que vos attentes seront satisfaites.

COMPUTER SUPPORT

Potvlietlaan 4
B-2600 Berchem
tél. + 32 3 204 19 00
fax + 32 3 204 19 99

AN IBM COMPANY

www.computer-support.be
cs@computer-support.be

COMPUTER SUPPORT NV

We manage IT!

Les fous du volant, version panache

Il y a courses et... courses formule Project Gotham. Il y a belle lurette que rouler à tombeau ouvert ne suffit plus. Project Gotham Racing 2 comporte de nouveaux défis qui mettent surtout votre courage et votre style de conduite à l'épreuve. Xbox Live vous permet en outre de jouer en-ligne et de vous mesurer à d'autres cascadeurs invétérés. Et inutile de fanfaronner: à l'instar des voitures hors série et du décor international, le rendu des dégâts est lui aussi hyper-réaliste!

Instincts primitifs

Vous êtes invité à vous frayer un chemin jusqu'au sommet, dans un monde imaginaire, inspiré du Moyen-Âge. Vigoureux fils ou fille de la terre, c'est tout simplement au Mal

en personne que vous aurez à vous mesurer. Dungeon Siege est un jeu informatique 3D passionnant, à la portée de tous, où vous amassez, petit à petit, de la force et des compagnons de voyage afin d'affronter des armées démoniaques. Le nouveau logiciel d'extension Legends of Arrana vous permet de plonger plus profondément dans l'histoire et la jungle pour y découvrir de nouveaux mystères et monstres. Le graphisme superbe en fait une expérience extraordinaire, pleine de frissons et de plaisir.

Un élégant plein de ressources

Le Qtek 2020 combine Pocket PC, téléphone mobile, appareil photo numérique et technologie sans-fil Bluetooth en un seul appareil d'à peine 190 grammes. Outre un téléphone GPRS/GSM tri-bande, vous aurez également droit à un véritable mini-ordinateur doté de la célèbre convivialité MS Windows. Vous trouverez chez les détaillants une version belge, spécialement configurée pour les réseaux Mobistar et Proximus.

A chacun son oscar

Craignez-vous que vos amis s'endorment lors du prochain repas que vous organiserez pour leur montrer les images vidéo de vos vacances? Mettez donc le tout sur PC et faites-en une séquence éblouissante à l'aide du MS Windows Moviemaker. Sélectionnez les moments forts, enchaînez-les - au besoin, dans un ordre différent - et ajoutez, en guise de touche finale, une petite musique de circonstance. Vous trouverez le logiciel, les instructions et quelques tuyaux, gratuits, sur Internet.

Bosse des langues incluse

Il est désormais possible de traduire un mot ou une courte phrase à partir de toutes les applications MS Office courantes. Sélectionnez "Langue" dans le menu "Outils", cliquez ensuite sur "Traduire" et l'écran de recherche s'affiche dans votre document. Veillez toutefois à ce que le support de la langue source soit activé dans les paramètres. Si vous avez besoin d'insérer des passages plus importants dans une autre langue, l'écran de recherche inclut également des relais vers des traducteurs automatiques, des ouvrages de référence et un bureau de traduction international.

Papier de caractère

Ceux qui écrivent encore aujourd'hui avec un stylo et du papier préfèrent des cahiers pratiques ayant du punch. Atoma lance une série spéciale qui met les MSN Buddies en valeur - pas moins de 17 fois. Même le plus acharné des pourfendeurs d'écrit devrait rêver d'un retour en classe avec cette offre!

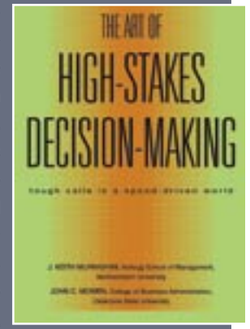
Bienvenue à l'âge Internet

La prochaine édition du système d'exploitation Windows - nom de code: Longhorn - est bâti autour du concepts de sécurité, d'utilisation fiable et promet par ailleurs une révolution pour la création d'applications. Brent Rector, spécialiste en logiciels qui est dans le secteur depuis presque aussi longtemps que l'ordinateur lui-même, explique aux développeurs comment utiliser Longhorn. Comment, grâce à la nouvelle technologie de stockage et de recherche et les riches possibilités de communication, collaboration et multimédia de cette plate-forme, ils peuvent construire des programmes réellement en phase avec l'âge Internet.

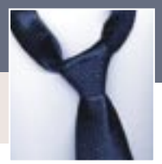
Introducing the Next Generation of Microsoft Windows for Developers Code Name "Longhorn" - Brent Rector - Microsoft Press - ISBN 0-7356-2085-7

Trancher les noeuds gordiens - Cours avancé

Les décisions à fort enjeu ont souvent pour effet de faire exploser les émotions, plus particulièrement lorsqu'il faut, contre la montre, trancher un véritable nœud gordien. Keith Murnighan nous conseille pourtant de prendre un peu de recul afin de pouvoir retrouver la maîtrise de nos sentiments et structurer le processus de décision. Exemples pratiques dramatiques à l'appui, il nous dévoile son approche SCRIPT. Elle a pour objectif de vous aider à prendre les bonnes décisions, en toute confiance et en temps opportun, même dans des circonstances difficiles.



The Art of High Stakes Decision Making: Tough Calls in a Speed Driven World - J. Keith Murnighan & John C. Mowen - John Wiley & Sons - ISBN 0-4714-1576-6



COMMANDEZ DÈS À PRÉSENT CES DEUX LIVRES CHEZ PROXIS.BE ET VOUS RECEVREZ UNE CRAVATE MICROSOFT GRATUITE. DAVANTAGE D'INFORMATIONS VIA LE SITE WEB DE CE MAGAZINE.

DAVANTAGE D'INFORMATIONS CONCERNANT LES DIVERS ARTICLES REPRIS DANS CES PAGES SONT DISPONIBLES À L'ADRESSE WWW.MICROSOFT.COM/BELUX/EXECUTIVECIRCLE/AHEAD

Grand moment au travail.
12h37 Personne ne demande votre aide pour créer le site web de l'équipe de vente.

Découvrez le nouveau Microsoft Office System.

Désormais, les utilisateurs peuvent davantage se débrouiller par eux-mêmes. Vous pouvez vous concentrer sur vos tâches importantes. Avec Microsoft® Office Professional Edition 2003, Microsoft Windows® SharePoint™ Services et Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003, les utilisateurs finaux peuvent créer et gérer leurs propres espaces pour travailler en équipe. Ils collaborent donc plus facilement et partagent des informations en toute sécurité, sans vous déranger. Pour plus d'informations, surfez sur **www.microsoft.com/belux/executivecircle/officeIT**

Microsoft Office System

Microsoft Office. C'est maintenant plus que jamais un système intégré de programmes, de serveurs, de services et de solutions.

Programs

Access 2003
Excel 2003
FrontPage® 2003
InfoPath™ 2003
OneNote™ 2003
Outlook® 2003
PowerPoint® 2003
Project 2003
Publisher 2003
Visio® 2003
Word 2003

Servers

Project Server 2003
Live Communications Server 2003
Exchange Server 2003
SharePoint™ Portal Server 2003

Services

Live Meeting
Office Online

Solutions

Solution Accelerators

Technologies employées:
Windows Server™2003, Windows® SharePoint Services, Rights Management Services

Microsoft® Office™

© 2004 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Microsoft, FrontPage, InfoPath, le logo Office, OneNote, Outlook, Powerpoint, SharePoint, Windows, Windows Server, Visio et "Your potential. Our Passion." sont soit des marques déposées, soit des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Voici quelques années, Vanbreda Risk & Benefits et Vanbreda International furent confrontées à quelques décisions stratégiques: les applications informatiques internes devaient être rajeunies, les communications rendues plus efficaces et la société planchait sur sa stratégie Internet. Aujourd'hui, les développements battent leur plein. Bientôt, Vanbreda disposera d'applications centrales rénovées, avec, à la clé, une offre de services électroniques étoffée.

DU MAINFRAME À .NET

Au travers des services Internet, Vanbreda Risk & Benefits vise à la fois l'amélioration de sa productivité, de la qualité de ses prestations et de sa relation clientèle.

Vanbreda Risk & Benefits est le plus important courtier d'assurances indépendant et conseiller en gestion de risque et avantages en nature de Belgique. Sa société-sœur, Vanbreda International, gère les frais médicaux d'institutions inter-gouvernementales internationales et est active sur le marché des 'expat'. Le département informatique, commun aux deux sociétés, planche actuellement sur la migration et le développement d'une série d'applications.

La moitié des applications 'maison' de Vanbreda Risk & Benefits ont déjà été réécrites - tâche qui, dans sa totalité, exigera environ 70 années/homme. Ce qui, en fait, représente une durée de développement relativement courte, favorisée par le choix de la technologie Microsoft .NET et la collaboration engagée avec Dolmen, sur base de son canevas de développement KeepIT.NET. "Nous allons abandonner le mainframe parce que nos utilisateurs ont besoin d'applications orientées client, dotées d'une riche interface graphique. Nous sommes désormais en mesure d'afficher de manière structurée et claire de nombreuses informations sur un seul écran", explique Erik Cuypers, directeur IT. "Ce faisant, nos collaborateurs disposent constamment d'une vue actuelle et complète du client et des services que nous prestons".

Vanbreda Risk & Benefits développe par ailleurs des applications Internet grâce auxquelles les clients peuvent consulter eux-mêmes via Internet des informations sur leurs polices et dossiers. Ce projet est avant tout une mesure stratégique. "Nous sommes convaincus que nous devons étendre nos services électroniques pour préserver notre position commerciale", déclare Erik Cuypers qui s'attend à ce que la moitié des questions simples soient résolues, d'ici trois ans, via l'introduction du self-service sur Internet.

DEUX MILLIONS D'ATTESTATIONS PAR AN

De son côté, Vanbreda International doit traiter, chaque année, deux millions d'attestations de consultations médicales. Pour mieux les gérer et les traiter plus rapidement, Vanbreda a développé un extranet basé sur la technologie Microsoft qui sera bientôt migré vers un environnement .NET. Où qu'ils se trouvent dans le monde, les assurés reçoivent, via cet extranet, des informations sur le remboursement de leurs frais médicaux. De cette façon, les données stockées dans l'environnement mainframe sont proposées via Internet. La sécurité a fait l'objet d'une étude préalable approfondie. Erik Cuypers: "Nous ne pouvons pas nous permettre de voir les notes de remboursement de frais médicaux d'un haut responsable de l'OTAN paraître demain dans la presse". La solution génère par ailleurs une économie non négligeable. "Les frais d'envoi se montent à deux euros par note de remboursement; un coût qui peut être éliminé pour des centaines de milliers de notes. La réaction des clients est dès à présent très positive".

Signalons enfin que Vanbreda International développe en ce moment un portail de connaissances, hautement sécurisé, qui aidera les collaborateurs dans l'exercice de leur travail et dans la recherche d'informations disséminées dans la société. Le portail comporte plusieurs couches et se fonde sur la technologie Microsoft SharePoint qui, aux dires d'Erik Cuypers, contient tellement d'idées novatrices qu'elle a amené sa société à se pencher sérieusement sur ses processus de gestion existants et futurs. ■

© 2003 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Microsoft, SQL Server, Windows et le logo Windows sont soit des marques déposées, soit des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Les noms des compagnies et des produits mentionnés ici peuvent être les marques de leurs propriétaires respectifs.

Microsoft

Projets plus grands, objectifs plus élevés.

Moins de moyens, budgets réduits.

Microsoft Windows Server 2003. *Do more with less.*

Ne cherchez pas plus loin : avec Microsoft® Windows® Server 2003, vous avez trouvé. C'est exactement ce qu'il vous faut. Pourquoi ? Parce qu'il fait plus, avec un budget réduit. N'est-ce pas exactement ce que tout management demande ? Des solutions de gestion et de software puissantes pour vos serveurs, qui vous aident à faire ce qu'on attend de vous : développer rapidement des applications simples et sûres. Dans ce cas, simplicité et rapidité riment avec économies. En outre, grâce à Microsoft® Windows® Server 2003, vous avez la garantie de garder le contrôle sur les investissements ITC présents et à venir.

Pour en savoir plus sur nos événements, et nos outils d'évaluation et d'assistance, surfez sur www.microsoft.com/belux/executivecircle/

▶ **Huntsman Polyurethanes** - *"La réduction des coûts était l'objectif principal de notre projet Blue Ocean. Nous cherchions avant tout la solution la plus abordable, qui devait être à la fois suffisament rapide, fiable et sûre. Jusqu'à présent, cet objectif est atteint. Après avoir centralisé nos opérations sur 175 serveurs et utilisé Terminal Server de Windows Server 2003, la gestion de notre infrastucture est devenue beaucoup plus simple et économique. Nous tablons sur une économie de 10 millions d'euros sur les cinq ans à venir. " Kurt De Ruwe, Directeur Global IT*

Microsoft Windows Server 2003

"Pour nous, la sécurité demeure une priorité constante mais la technologie ne saurait suffire. Il est tout aussi crucial de connaître les dangers, les processus et la situation de votre système. Microsoft apporte sa contribution en proposant des directives et des moyens vous permettant d'adapter votre système, de le rendre plus simple et moins onéreux".

Philippe Lemmens,
Coordinateur de projets Sécurité chez Microsoft.

SÉCURITÉ:
TECHNOLOGIE, PROCÉDURES ET SAVOIR-FAIRE

En 2002, Bill Gates le formulait sans ambages: Trustworthy Computing est un must. L'utilisation de l'informatique doit devenir aussi sûre et naturelle que le fait de brancher une prise. C'était le signal de départ d'une série d'initiatives en matière de sécurité. Le 9 octobre, Steve Ballmer mettait de nouvelles mesures en exergue. Elles ont pour but de rappeler que la sécurité exige des efforts constants. Et que Microsoft n'a de cesse de respecter son engagement et met tout en œuvre pour vous aider à en faire de même.

C'est que les dangers évoluent rapidement. Même si un système est aujourd'hui sûr, la question est de savoir combien de temps il le restera. Les attaques informatiques se font plus complexes, tandis que les pirates ont besoin de moins de connaissances pour les exécuter puisqu'ils trouvent des outils tout faits sur Internet. Nombre de sociétés continuent pourtant de n'installer aucun correctif ou patch. Voilà pourquoi nous jumelons, une fois par mois, tous les correctifs dans un seul rapport de sécurité de telle sorte à faciliter la planification et le contrôle de l'installation. Ce n'est là qu'un exemple des actions que nous menons.

Nous poursuivons par ailleurs deux pistes concrètes. Tout d'abord, Microsoft continue d'investir en recherche et développement en matière de sécurité informatique. Nous continuons de rechercher de meilleures technologies et pas uniquement dans le domaine des nouvelles menaces. Nous travaillons également sur des outils aptes à faciliter la protection de vos données et la réactualisation constante de vos systèmes. Le pare-feu Internet intégré de MS Windows XP en est un exemple. Les filtres anti-pollupostage sophistiqués de MS Outlook 2003 en sont un résultat récent. D'autres suivront.

Le deuxième pilier de notre programme de sécurité vise à rendre l'ensemble du marché moins sensible aux attaques. La technologie est loin d'être le seul facteur. Pensez à l'aviation. Bien que les avions soient les mêmes qu'il y a 20 ans, le nombre d'accidents n'a pas progressé au même rythme que le trafic aérien. Pourquoi ne voit-on pas trois avions s'écraser chaque jour? Parce que les procédures de sécurité ont été sensiblement affinées et que nous avons étoffé nos connaissances. Un contrôle beaucoup plus approfondi que par le passé précède le décollage. Si quelque chose ne fonctionne pas, l'avion reste au sol. Et nous pouvons mieux prévoir le temps et, ainsi, éviter les conditions de vol pénibles. C'est la combinaison de la technologie, des procédures et des connaissances qui peut assurer une meilleure sécurité, dans les airs, mais aussi sur Internet.

L'usage adéquat des moyens de sécurité n'est pas tâche aisée. C'est la raison pour laquelle nous récolterons un maximum d'informations utiles et actuelles, que nous offrirons, sous forme conviviale, à nos partenaires, aux entreprises et au consommateur. Nous avons l'intention, au cours des prochains mois, d'augmenter encore la prise de conscience et les compétences du marché via des formations, lettres d'informations, web-diffusions, publications en-ligne et d'autres moyens encore. Vous serez alors en mesure de comparer risques et coûts et de décider des mesures à prendre. Nous vous y aiderons à l'aide de directives, de conseils et d'actions ad hoc. Nos partenaires se tiennent à votre disposition pour du conseil sur mesure car l'effet de la technologie demeure en partie inféodé aux connaissances et expertise dont ils disposent. ■

EDAN, un partenaire Microsoft Axapta qui vous garantit le résultat.

Rechercher la solution de gestion qui convient à votre société n'est pas une sinécure. Il vous faut non seulement réfléchir soigneusement au choix de votre logiciel mais aussi trouver le partenaire qui dispose des connaissances, ressources et collaborateurs aptes à réussir l'implémentation de votre système ERP et à vous assurer un support optimal continu.

Autre élément à ne pas négliger lors du choix d'un partenaire: l'expérience. Non seulement celle du progiciel - cela va de soi - mais aussi des processus de gestion et du monde des entreprises en général. Cette expérience constitue l'indispensable valeur ajoutée que peut vous apporter Edan Integrator.

L'expérience est en effet loin de nous faire défaut. Edan Integrator fut, voici quelques années, le premier partenaire à avoir implémenté Microsoft® Business Solutions-Axapta® sur le marché belge. Depuis lors, de pionnier, nous sommes devenu le principal partenaire Microsoft Axapta au Benelux. En septembre 2003, nous avons par ailleurs inauguré une toute nouvelle filiale à Helmond, aux Pays-Bas.

Edan Integrator implémente et assure le support de projets ERP destinés au mid-market (axes d'activités: production, distribution et services), que ce soit pour le compte de sociétés mono- ou multi-sites. Un réseau international, de plus en plus étoffé, de 'partenaires privilégiés' nous permet de mener également à bien des projets internationaux.

Notre approche s'appuie sur une méthodologie de projets qui a fait ses preuves et sur une philosophie pragmatique. Nous sommes aujourd'hui en mesure de faire état d'une centaine de projets couronnés de succès, mettant en œuvre du logiciel ERP Microsoft Business Solutions. Nous pouvons par ailleurs proposer des solutions spécifiques pour des sociétés actives dans les secteurs industriels de la métallurgie, de la construction mécanique, du conditionnement, du bois, de l'alimentation et du graphisme.

CARTE DE VISITE D'EDAN

Managing eXpectations

* Microsoft Certified Business Solutions Partner
* Microsoft Certified Partner
* IBM Business Partner
* HP/Compaq Labelled Partner
* Membre de la Mindstone Partner Community

EDAN Business Software

Microsoft CERTIFIED Business Solutions Partner

Edan Integrator NV
Rooigemlaan 532 | 9000 GENT
Tél. +32 (0)9.236.20.20
Fax +32 (0)9.236.30.20
info@edan.be | www.edan.be

Microsoft®
Developer & IT Pro Days
2004

Innovation through Integration

ICC Ghent | 10-11 February 2004

For more information

or to register:

www.dev-itprodays.be

Make the connection with your peer Developers, IT Professionals, Software Architects and Academics. For the first time the event also fully targets IT Professionals. During 2 days more than 40 sessions will provide in-depth technical knowledge about the Microsoft platform of today and tomorrow. Learn how innovation can be established by integration along the platform and across platforms. The sessions will be delivered by international and national experts. Participate and you will gain the inside track on the evolution of .NET … and beyond. By the way, would you like to drive a Ferrari?

Microsoft®

azlan · intel · Host basket.com · BENUG · Getronics · hp invent · EZOS · · COMPUWARE · u2u · EURICOM · POWER PSION TEKLOGIX

UNISYS Imagine it. Done. · AdSu · cronos e-business integrator · Borland Excellence Endures · DataDirect · infosupport · MICRO FOCUS · Goldarce · PC MAGAZINE · datanews · vnu business publications